

Προτάσεις για την εξοικείωση του πολίτη-καταναλωτή με το Ηλεκτρονικό Επιχειρείν (2001)

Η Ομάδα Εργασίας Α1 συνέταξε ένα ευρύτερο πλαίσιο στόχων για τη διαμόρφωση στρατηγικής στον τομέα της ανάπτυξης του ηλεκτρονικού επιχειρείν στη χώρα, που οροθετείται από τις ακόλουθες προτάσεις προς την Πολιτεία:

- 1) Ελαχιστοποίηση της θέσπισης νέων νομοθετικών πλαισίων (δηλαδή της εισαγωγής πρόσθετων εν δυνάμει περιορισμών) στο βαθμό που δεν είναι απολύτως απαραίτητα. Προσέγγιση του ηλεκτρονικού επιχειρείν με τρόπο «ισότιμο» με αυτόν του συμβατικού επιχειρείν.
- 2) Συστηματική συνεργασία με φορείς του ιδιωτικού τομέα, ενώσεις καταναλωτών, κοινωφελείς οργανισμούς και επαγγελματικές ενώσεις για την υιοθέτηση κοινών στρατηγικών. Συστηματική συνεργασία με διεθνείς φορείς για τον προσδιορισμό και την υιοθέτηση κοινού πλαισίου εφαρμογής και ανάπτυξης του ηλεκτρονικού επιχειρείν.
- 3) Ενδυνάμωση μηχανισμών αυτο-ρύθμισης (π.χ., ενίσχυση της ανάπτυξης και εφαρμογής κωδίκων δεοντολογίας από τον ιδιωτικό τομέα) και αδιάλειπτη εφαρμογή των υπαρχόντων νόμων (π.χ., αυστηρή εκδίκαση υποθέσεων δόλου, παραπλανητικών διαφημίσεων κ.ά.).
- 4) Προώθηση πολιτικών που να ενισχύουν τον ανταγωνισμό με στόχο την μεγαλύτερη σε έκταση και ταχύτητα εξάπλωση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών και των Διαδικτυακών υποδομών και της χρήσης τους τόσο από τις μικρομεσαίες επιχειρήσεις όσο και από τις οικογένειες (χρήση στο σπίτι).
- 5) Αυστηρή εφαρμογή θεσμικού πλαισίου για την προστασία ειδικών κατηγοριών ευαίσθητων προσωπικών δεδομένων πολιτών και ομάδων (ενδεικτικά αναφέρουμε τα ιατρικά δεδομένα, τα χρηματο-οικονομικά δεδομένα, την προστασία παιδιών)
- 6) Σχεδιασμός της συστηματικής παρακολούθησης (εποπτεία) της εφαρμογής των μηχανισμών αυτο-ρύθμισης για το αν όντως λειτουργούν αποτελεσματικά και προστατεύουν τον πολίτη-καταναλωτή.

- 7) Συστηματική στατιστική καταγραφή (παραγωγή στατιστικών στοιχείων) και αποτίμηση της «ψηφιακής οικονομίας» από την πλευρά των δημοσίων αρχών.
- 8) Ανάπτυξη Διαδικτυακών τόπων και υπηρεσιών πληροφόρησης των πολιτών-καταναλωτών σε θέματα ηλεκτρονικού εμπορίου, όπως:
- διαδικτυακή ενημέρωση για τα δικαιώματα του πολίτη-καταναλωτή στο ηλεκτρονικό επιχειρείν,
 - συστηματικός τρόπος αποδοχής παραπόνων πολιτών και καταναλωτών,
 - διαδικτυακή ενημέρωση σε θέματα παραβιάσεων ασφαλείας και προστασίας προσωπικών δεδομένων, κ.ά.
- 9) Εκπαίδευση και επιμόρφωση των δημοσίων υπαλλήλων, που ασχολούνται με τις επιχειρήσεις και με τους πολίτες, σε θέματα ηλεκτρονικού εμπορίου και Διαδικτύου. Προσδιορισμός υπηρεσιών του Δημοσίου που μπορούν να παρέχονται από το Διαδίκτυο και υλοποίηση της άμεσης παροχής τους σε πολίτες και επιχειρήσεις.
- 10) Προώθηση και διάχυση των αποτελεσμάτων του e-Business Forum στις χώρες της Νοτιο-ανατολικής Ευρώπης για την ανάπτυξη του ηλεκτρονικού εμπορίου στην ευρύτερη περιοχή.

Οι προτεινόμενες ενέργειες και δράσεις κινούνται στο πνεύμα προτάσεων στρατηγικού σχεδιασμού που προωθούν ενεργές πολιτικές με στόχο να

- ενισχύσουν τον επιτελικό και ρυθμιστικό ρόλο του κράτους στον τομέα της ανάπτυξης του ηλεκτρονικού εμπορίου,
- υποστηρίξουν τους εκπροσώπους του επιχειρηματικού κόσμου για έντονη συμμετοχή τους, ώστε να αναλάβουν βασικό ρόλο στη συστηματική παρακολούθηση των εξελίξεων, στη καταγραφή των εμποδίων, στην ανάδειξη των best practices, και στις διαδικασίες διαβούλευσης με τους λοιπούς φορείς,
- ενισχύσουν τις πρωτοβουλίες των κοινωνικών εταίρων– τις επιχειρήσεις, τους πολίτες, τις εργοδοτικές και επαγγελματικές ενώσεις, και την ακαδημαϊκή και ερευνητική κοινότητα - και να τους θέσουν προ των προκλήσεων που εγείρονται στο ηλεκτρονικό εμπόριο – για την καλλιέργεια σχέσεων εμπιστοσύνης, προστασία της ιδιωτικότητας, ασφάλεια, εφαρμογή κανόνων δεοντολογίας κλπ.