



Κανονισμός (ΕΕ) 2022/2065

Πράξη για τις Ψηφιακές Υπηρεσίες (Digital Services Act – DSA)

Έκθεση Διαφάνειας

για την επιγραμμική πλατφόρμα public. gr υπό τη λειτουργία της ως «Partners Marketplace»

Ημερομηνία 17.04.2025

A. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

1. Σκοπός της Έκθεσης

Η παρούσα Έκθεση Διαφάνειας εκδίδεται από την Public Retail A.E (εφεξής η «**Εταιρεία**») σε συμμόρφωση με τις απαιτήσεις του Κανονισμού (ΕΕ) 2022/2065 για τις Ψηφιακές Υπηρεσίες- Digital Services Act («**DSA**»), και ειδικότερα των άρθρων 15 και 24 .

Η έκθεση αφορά την επιγραμμική πλατφόρμα www.public.gr αποκλειστικά στο βαθμό που αυτή χρησιμοποιείται για την αγορά προϊόντων μέσω τρίτων συνεργατών της Εταιρείας υπό τον τίτλο «[Partners Marketplace](#)» (εφεξής η «**Επιγραμμική Πλατφόρμα**»), και περιλαμβάνει πληροφορίες για την περίοδο από 17 Φεβρουαρίου 2024 έως 17 Φεβρουαρίου 2025 («**Περίοδος Αναφοράς**»).

Η Επιγραμμική Πλατφόρμα συμμορφώνεται με το ισχύον ρυθμιστικό πλαίσιο και βρίσκεται σε συνεχή διαδικασία ενίσχυσης των μέτρων συμμόρφωσης και διαφάνειας. Στο πλαίσιο αυτό, πέραν των υπολοίπων διαδικασιών συμμόρφωσης, εφαρμόζονται και διαδικασίες επαλήθευσης εμπόρων (KYC – Know Your Customer), οι οποίες συμβάλλουν στη διαφάνεια και την ασφάλεια των συναλλαγών που πραγματοποιούνται μέσω της Επιγραμμικής Πλατφόρμας.

Σημειώνεται ότι η Εταιρεία έχει ορίσει το email complaints@public.gr ως σημείο επαφής για επικοινωνία με τις αρμόδιες αρχές, καθώς και με τους αποδέκτες της υπηρεσίας.

Παρακάτω παραθέτουμε τις σχετικές πληροφορίες σύμφωνα με τις απαιτήσεις των άρθρων 15 και 24 της DSA.

B. ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ-ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ

1. Άρθρο 15(α) – Εντολές από αρχές βάσει των άρθρων 9 και 10 της DSA

Κατά την Περίοδο Αναφοράς, η Εταιρεία:

- δεν έλαβε εντολές για την κατάργηση παράνομου περιεχομένου ή τον περιορισμό πρόσβασης σε αυτό, σύμφωνα με το άρθρο 9 της DSA.
- δεν έλαβε εντολές παροχής πληροφοριών από τις αρμόδιες εθνικές δικαστικές ή διοικητικές αρχές σχετικά με έναν ή περισσότερους συγκεκριμένους μεμονωμένους αποδέκτες της παρεχόμενης υπηρεσίας μέσω της Επιγραμμικής Πλατφόρμας.

2. Άρθρο 15(β) – Ειδοποιήσεις για εικαζόμενο παράνομο περιεχόμενο

Η Εταιρεία, κατά την Περίοδο Αναφοράς, δεν έλαβε ειδοποιήσεις σχετικά με εικαζόμενο παράνομο περιεχόμενο που φιλοξενείται στην Επιγραμμική Πλατφόρμα. Ως εκ τούτου δηλώνετε ότι:

- Δεν υποβλήθηκαν ειδοποιήσεις από χρήστες ή από αξιόπιστους ειδοποιητές (trusted flaggers).
- Δεν ελήφθησαν μέτρα από την Επιγραμμική Πλατφόρμα σε απάντηση σε ειδοποιήσεις.
- Δεν υπάρχει κατάταξη κατά είδος εικαζόμενου παράνομου περιεχομένου.
- Δεν υπάρχουν διακρίσεις μεταξύ δράσεων βάσει νόμου και δράσεων βάσει όρων χρήσης.
- Δεν έγινε χρήση αυτοματοποιημένων μέσων για τη διαχείριση τέτοιων ειδοποιήσεων,
- Δεν υπολογίστηκε διάμεσος χρόνος για την ανάληψη δράσης, αφού καμία τέτοια δράση δεν ελήφθη.

3. Άρθρο 15(γ) και 15(ε) – Έλεγχος περιεχομένου κατόπιν πρωτοβουλίας της Εταιρείας / Χρήση αυτοματοποιημένων μέσων

Η Εταιρεία για την Επιγραμμική Πλατφόρμα εφαρμόζει έναν συνδυασμό μέτρων για τον έλεγχο του περιεχομένου που αναρτάται από τους χρήστες της, με στόχο τη διασφάλιση της συμμόρφωσης με το νομικό πλαίσιο, τους όρους χρήσης και τις εμπορικές πολιτικές της. Ο έλεγχος αυτός δύναται να πραγματοποιείται σε διαφορετικά στάδια του κύκλου ζωής μιας καταχώρισης, όταν εντοπίζονται ενδείξεις πιθανής παραβίασης.

Τα μέτρα αυτά εξελίσσονται σταδιακά, ανάλογα με τις τεχνολογικές και οργανωτικές δυνατότητες της Επιγραμμικής Πλατφόρμας, και αποσκοπούν στη δημιουργία ενός ασφαλούς και αξιόπιστου περιβάλλοντος για τους χρήστες και τους συνεργαζόμενους πωλητές. Στο πλαίσιο συμμόρφωσης με τις υποχρεώσεις της DSA, παρακάτω παρουσιάζονται συνοπτικά οι βασικοί μηχανισμοί/μέσα που έχουν τεθεί σε εφαρμογή για τον έλεγχο περιεχομένου.

› Έλεγχος Περιεχομένου με Ανθρώπινη Επιμέλεια

Η Εταιρεία για την Επιγραμμική Πλατφόρμα εφαρμόζει βασικούς μηχανισμούς ανθρώπινου ελέγχου σε επιλεγμένα στάδια του κύκλου ζωής μιας καταχώρισης, κυρίως μετά την καταχώριση και κατά περίπτωση, όταν προκύπτει ανάγκη επανεξέτασης του περιεχομένου. Σε τέτοιες περιπτώσεις, αρμόδιο προσωπικό εξετάζει καταχωρίσεις που ενδέχεται να μην ευθυγραμμίζονται με τις πολιτικές

της Επιγραμμικής Πλατφόρμας και, εφόσον απαιτείται, προχωρά σε επικοινωνία με τους πωλητές για καθοδήγηση ή συμμόρφωση.

Παράλληλα, έχει θεσπιστεί εσωτερικό πλαίσιο υποστήριξης και κατάρτισης του προσωπικού που εμπλέκεται στη διαδικασία αυτή. Επιπλέον, προβλέπεται συνεχής υποστήριξη με εποπτεία, δυνατότητα ερωταπαντήσεων και καθοδήγηση σε πραγματικό χρόνο, ώστε οι ομάδες να είναι κατάλληλα προετοιμασμένες για τον ρόλο τους στον έλεγχο περιεχομένου.

› Αυτοματοποιημένα Μέσα Ελέγχου Περιεχομένου

Παρότι η Εταιρεία βασίζεται κατά κύριο λόγο σε μη αυτοματοποιημένους μηχανισμούς εποπτείας, έχουν ενσωματωθεί επιλεγμένα τεχνικά εργαλεία που λειτουργούν με αυτοματοποιημένο τρόπο, συμβάλλοντας στη συμμόρφωση με τους όρους χρήσης της Επιγραμμικής Πλατφόρμας και στη θωράκιση του περιβάλλοντος από προφανείς παραβάσεις.

Ορισμένα μέτρα εφαρμόζονται με προληπτικό και αυτοματοποιημένο τρόπο κατά τη φάση εισαγωγής περιεχομένου από τους χρήστες, όπως ο περιορισμός δημοσίευσης αξιολογήσεων μόνο σε χρήστες που έχουν ολοκληρώσει επιτυχώς σχετική αγορά μέσω της Επιγραμμικής Πλατφόρμας.

Συμπεράσματα

Κατά την υπό εξέταση Περίοδο Αναφοράς, η Εταιρεία διέθετε βασικούς μηχανισμούς εσωτερικού ελέγχου περιεχομένου στο περιβάλλον της Επιγραμμικής Πλατφόρμας. Ωστόσο, δεν διαπιστώθηκαν περιπτώσεις παραβίασης των όρων χρήσης ή εντοπισμού παράνομου περιεχομένου που να ενεργοποίησαν την επιβολή περιοριστικών μέτρων. Ως εκ τούτου, δεν καταγράφηκαν ενέργειες που να επηρέασαν τη διαθεσιμότητα, την προσβασιμότητα ή την προβολή περιεχομένου.

Παρότι έχουν τεθεί βασικές δικλείδες ελέγχου, οι σχετικοί έλεγχοι έχουν έως σήμερα κυρίως προληπτικό ή καθοδηγητικό χαρακτήρα και δεν έχουν οδηγήσει σε συστηματική απομάκρυνση ή περιορισμό περιεχομένου. Η Πλατφόρμα αναπτύσσει συνεχώς διαδικασίες εσωτερικού ελέγχου (π.χ. moderation, τεχνικές φραγές, λέξεις-κλειδιά), με σκοπό την έγκαιρη ανίχνευση και αποτροπή παραβάσεων. Σε κάθε περίπτωση, εφόσον στο μέλλον προκύψουν ενέργειες που επηρεάζουν περιεχόμενο, θα καταγράφονται και θα παρουσιάζονται αναλυτικά στην παρούσα Έκθεση, ανά τύπο περιορισμού, μέθοδο ανίχνευσης και είδος παράβασης, σύμφωνα με το άρθρο 15 της DSA.

4. Άρθρο 15(δ) – Καταγγελίες μέσω εσωτερικών μηχανισμών προσφυγής

Η Επιγραμμική Πλατφόρμα, κατά τη διάρκεια της Περιόδου Αναφοράς:

- Δεν έλαβε καταγγελίες ή αιτήματα επανεξέτασης μέσω των εσωτερικών μηχανισμών διαχείρισης καταγγελιών, που προβλέπονται στην DSA,
- Δεν υπήρξε καμία απόφαση σχετικά με καταγγελίες ή ανακλήσεις προηγούμενων ενεργειών περιορισμού,

Συνεπώς, δεν υπάρχει διαθέσιμη αναφορά για:

- βάσεις καταγγελίας (π.χ. παράνομο περιεχόμενο ή παραβίαση όρων),
- λήψεις αποφάσεων επί καταγγελιών,
- διάμεσο χρόνο ανταπόκρισης, ή αριθμό περιπτώσεων ανάκλησης αποφάσεων.

5. Άρθρο 24(1)(α) – Εξωδικαστική επίλυση διαφορών

Κατά την Περίοδο Αναφοράς δηλώνεται ότι:

- Δεν υποβλήθηκε καμία διαφορά σε αναγνωρισμένο φορέα εξωδικαστικής επίλυσης.
- Δεν υλοποιήθηκε απόφαση εξωδικαστικού οργάνου, καθώς δεν εκδόθηκε καμία.

Συνεπώς, δεν συντρέχει υποχρέωση αναφοράς αποτελεσμάτων ή μέσου χρόνου επίλυσης διαφορών.

6. Άρθρο 24(1)(β) – Αναστολές χρηστών

Η Επιγραμμική Πλατφόρμα κατά την Περίοδο Αναφοράς δεν επέβαλε καμία αναστολή:

- Ούτε για χρήστες που ανήρτησαν προδήλως παράνομο περιεχόμενο.
- Ούτε για χρήστες που υπέβαλαν καταχρηστικά ειδοποιήσεις.
- Ούτε για χρήστες που υπέβαλαν καταχρηστικές καταγγελίες.

7. Άρθρο 24 (2)- Μέσος αριθμός ενεργών αποδεκτών της υπηρεσίας

Για την περίοδο από Φεβρουάριο 2024– Ιούλιο 2024 , ο μέσος αριθμός ενεργών αποδεκτών της υπηρεσίας www.public.gr εντός της Ευρωπαϊκής Ένωσης εκτιμάται σε 2.550.000 ανά μήνα.

Για την περίοδο από Αύγουστο 2024 – Ιανουάριο 2025 , ο μέσος αριθμός ενεργών αποδεκτών της υπηρεσίας www.public.gr εντός της Ευρωπαϊκής Ένωσης εκτιμάται σε 3.300.000 ανά μήνα.

Γ. ΤΕΛΙΚΕΣ ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ/ΣΗΜΕΙΩΣΕΙΣ

Η Εταιρεία καταβάλλει συνεχή και συστηματική προσπάθεια για την εξασφάλιση της ποιότητας, της ακρίβειας και της αξιοπιστίας των δεδομένων και των δεικτών που περιλαμβάνονται στην παρούσα Έκθεση. Τα στοιχεία και οι πληροφορίες βασίζονται σε εσωτερικά συστήματα και μεθοδολογίες, ειδικά σχεδιασμένες για την κάλυψη των απαιτήσεων της DSA, οι οποίες δεν αποτελούν αναπόσπαστο μέρος των συνήθων λειτουργικών δεικτών της Εταιρείας. Ως αποτέλεσμα, ενδέχεται να παρατηρηθούν μικρές αποκλίσεις ή μεθοδολογικοί περιορισμοί, οι οποίες όμως δεν επηρεάζουν τη συνολική εικόνα της συμμόρφωσης της Εταιρείας με το ισχύον ρυθμιστικό πλαίσιο.

Η προσπάθειά της Εταιρείας για την προστασία των πελατών, των συνεργατών και του οικοσυστήματος πωλήσεων είναι διαρκής και απαιτεί συνεχείς βελτιώσεις. Σε αυτό το πλαίσιο, η Εταιρεία εφαρμόζει πρωτοβουλίες και τεχνολογικά εργαλεία που εξελίσσονται συνεχώς, με στόχο την έγκαιρη ανίχνευση και αποτροπή κακόβουλων ενεργειών, παραπλανητικού ή παράνομου περιεχομένου, προτού αυτά γίνουν ορατά στους χρήστες της Επιγραμμικής Πλατφόρμας.

Όπου τυχόν εντοπίζονται παραλείψεις ή παραβάσεις, η Εταιρεία παρεμβαίνει άμεσα, λαμβάνοντας διορθωτικά μέτρα και αναλαμβάνοντας την ευθύνη για τη διασφάλιση της ποιότητας και της ασφάλειας της εμπειρίας χρήστη. Επιπλέον, αξιοποιεί τα περιστατικά αυτά για να βελτιώνει συνεχώς τους μηχανισμούς πρόληψης και ελέγχου.