

ΕΚΘΕΣΗ ΔΙΑΦΑΝΕΙΑΣ

της WELLCOMM ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗΣ ΑΝΩΝΥΜΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ ΕΜΠΟΡΙΑΣ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΚΑΙ
ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ

για την επιγραμμική πλατφόρμα (marketplace)

SHOPFLIX

Η εταιρεία με την επωνυμία «WELLCOMM ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΕΜΠΟΡΙΑΣ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΚΑΙ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ» και το διακριτικό τίτλο «WELLCOMM ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ Α.Ε. - WELLCOMM SINGLE MEMBER S.A.», που εδρεύει στην Αθήνα, Λεωφ. Αθηνών 31-33 & Σπύρου Πάτση, με ΑΦΜ 801526697 της ΔΟΥ ΦΑΕ ΑΘΗΝΩΝ και αριθμό ΓΕΜΗ 158526807000 (εφεξής η «Εταιρεία»), σε συμμόρφωση με τον Κανονισμό (ΕΕ) 2022/2065 (Πράξη για τις Ψηφιακές Υπηρεσίες - Digital Services Act - DSA) και ειδικότερα με τις υποχρεώσεις διαφάνειας και λογοδοσίας, έχει καταρτίσει την παρούσα έκθεση διαφάνειας, ανταποκρινόμενη στις απαιτήσεις του Κανονισμού DSA, ιδίως των άρθρων 15 και 24.

Η Εταιρεία διαχειρίζεται την πλατφόρμα “Shopflix”, η οποία αποτελεί επιγραμμική πλατφόρμα που δίνει στους καταναλωτές τη δυνατότητα να συνάπτουν εξ αποστάσεως συμβάσεις με εμπόρους, προβαίνοντας σε παραγγελίες προϊόντων που διαθέτουν τα προβαλλόμενα καταστήματα.

Ενιαίο σημείο επαφής για τις αρχές των κρατών μελών και τους χρήστες της πλατφόρμας:
ntd@shopflix.gr

Πληροφορίες για τον μέσο ανά μήνα αριθμό των ενεργών χρηστών του Shopflix για το εξάμηνο
Σεπτέμβριος 2024 - Φεβρουάριος 2025: **1.849.951** χρήστες.

1) Υποβολή ποσοτικών στοιχείων

1.1. Στοιχεία ταυτοποίησης της έκθεσης

Υπηρεσία: **SHOPFLIX**

Ονομασία του παρόχου υπηρεσιών: **WELLCOMM ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΕΜΠΟΡΙΑΣ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΚΑΙ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ**

Ημερομηνία δημοσίευσης της έκθεσης: **15 Απριλίου 2025**

Ημερομηνία δημοσίευσης της πλέον πρόσφατης προηγούμενης έκθεσης: **N/A**

Ημερομηνία έναρξης της περιόδου υποβολής εκθέσεων: **17 Φεβρουαρίου 2024**

Ημερομηνία λήξης της περιόδου υποβολής εκθέσεων: **17 Φεβρουαρίου 2025**

1.2. Πληροφορίες του Άρθρου 15 παράγραφος 1 στοιχείο α). Εντολές των κρατών μελών

1.2.1. Εντολές των κρατών μελών για την ανάληψη δράσης κατά παράνομου περιεχομένου:

- Αριθμός των εντολών ανάληψης δράσης κατά παράνομου περιεχομένου που ελήφθησαν: **0**
- Αριθμός των συγκεκριμένων πληροφοριακών στοιχείων που περιλαμβάνονταν στον συνολικό αριθμό των εντολών ανάληψης δράσης κατά παράνομου περιεχομένου: **N/A**
- Διάμεσος χρόνος που απαιτήθηκε για να ενημερωθεί η αρχή σχετικά με την παραλαβή της εντολής ανάληψης δράσης κατά παράνομου περιεχομένου: **N/A**
- Διάμεσος χρόνος που απαιτήθηκε για την εκτέλεση της εντολής ανάληψης δράσης κατά παράνομου περιεχομένου: **N/A**

1.2.2. Εντολές των κρατών μελών για την παροχή πληροφοριών:

- Αριθμός των εντολών παροχής πληροφοριών: **0**
- Διάμεσος χρόνος που απαιτήθηκε για να ενημερωθεί η αρχή σχετικά με την παραλαβή της εντολής παροχής πληροφοριών: **N/A**
- Διάμεσος χρόνος που απαιτήθηκε για την εκτέλεση της εντολής παροχής πληροφοριών: **N/A**

1.2.3. Συγκριμενικές πληροφορίες σχετικά με τις εντολές:

Κατά τη διάρκεια της περιόδου υποβολής της παρούσας έκθεσης, η Εταιρεία δεν έλαβε κάποια εντολή ανάληψης δράσης ή εντολή παροχής πληροφοριών κατά παράνομου περιεχομένου από αρχές κράτους μέλους.

1.3. Πληροφορίες του Άρθρου 15 παράγραφος 1 στοιχείο β). Ειδοποιήσεις που υποβλήθηκαν σύμφωνα με το άρθρο 16 του κανονισμού (ΕΕ) 2022/2065

- Αριθμός των ειδοποιήσεων που ελήφθησαν: **0**
- Αριθμός των ειδοποιήσεων που ελήφθησαν από αξιόπιστες πηγές επισήμανσης παράνομου περιεχομένου: **0**
- Αριθμός των συγκεκριμένων πληροφοριακών στοιχείων που περιλαμβάνονταν στον συνολικό αριθμό των ειδοποιήσεων: **N/A**
- Αριθμός των συγκεκριμένων πληροφοριακών στοιχείων που περιλαμβάνονταν στον συνολικό αριθμό των ειδοποιήσεων από αξιόπιστες πηγές επισήμανσης παράνομου

περιεχομένου (ειδοποιήσεις αξιόπιστων πηγών επισήμανσης παράνομου περιεχομένου): **N/A**

- Διάρκεια χρόνος που απαιτήθηκε για την ανάληψη δράσης: **N/A**
- Διάρκεια χρόνος που απαιτήθηκε για την ανάληψη δράσης (ειδοποιήσεις αξιόπιστων πηγών επισήμανσης παράνομου περιεχομένου): **N/A**
- Αριθμός των δράσεων που αναλήφθηκαν βάσει νόμου: **0**
- Αριθμός των δράσεων που αναλήφθηκαν βάσει νόμου (ειδοποιήσεις αξιόπιστων πηγών επισήμανσης παράνομου περιεχομένου) : **0**
- Αριθμός των δράσεων που αναλήφθηκαν βάσει των όρων και προϋποθέσεων της υπηρεσίας: **0**
- Αριθμός των δράσεων που αναλήφθηκαν βάσει των όρων και προϋποθέσεων της υπηρεσίας (ειδοποιήσεις αξιόπιστων πηγών επισήμανσης παράνομου περιεχομένου) : **0**
- Συγκριτικές πληροφορίες: Η Εταιρεία έχει θεσπίσει διαδικασία αναφοράς και αφαίρεσης εικαζόμενου παράνομου περιεχομένου στο Shopflix («Notice and Take Down»). Η ως άνω διαδικασία επιτρέπει στους χρήστες του Shopflix να αναφέρουν την ύπαρξη συγκεκριμένων πληροφοριακών στοιχείων που θεωρούν ότι συνιστούν παράνομο περιεχόμενο. Κάθε χρήστης του Shopflix μπορεί να υποβάλλει αναφορά, συμπληρώνοντας ειδικό έντυπο υποβολής αναφοράς και αποστέλλοντάς το στην διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ntd@shopflix.gr, η οποία λειτουργεί ως ενιαίο σημείο επαφής για τους χρήστες για κάθε ζήτημα που αφορά την εφαρμογή του DSA και έχει διαμορφωθεί ειδικώς για την υποβολή των αναφορών. Κατά τη διάρκεια της περιόδου υποβολής της παρούσας έκθεσης, η Εταιρεία δεν έλαβε κάποια ειδοποίηση μέσω της διαδικασίας Notice and Take Down.

1.4. Πληροφορίες του Άρθρου 15 παράγραφος 1 στοιχείο γ). Ουσιαστικές και κατανοητές πληροφορίες σχετικά με τον έλεγχο περιεχομένου ιδίας πρωτοβουλίας

- Αριθμός των μέτρων που ελήφθησαν με πρωτοβουλία του παρόχου: **5**
Κατηγορία παράνομου περιεχομένου: Παραβιάσεις δικαιωμάτων πνευματικής ιδιοκτησίας
- Αριθμός των μέτρων που ελήφθησαν κατόπιν ανίχνευσης αποκλειστικά βάσει αυτοματοποιημένων μέσων: **0**
- Περιορισμός της προβολής: Απόσυρση: **0**
- Περιορισμός της προβολής: Απενεργοποίηση: **5**
- Περιορισμός της προβολής: Υποβιβασμός: **0**
- Περιορισμός της προβολής: Ηλικιακοί περιορισμοί: **0**
- Περιορισμός της προβολής: Περιορισμός αλληλεπιδράσεων: **0**

- Περιορισμός της προβολής: Επισήμανση : 0
- Περιορισμός της προβολής: Άλλο: 0
- Χρηματικός περιορισμός: Αναστολή: 0
- Χρηματικός περιορισμός: Παύση: 0
- Χρηματικός περιορισμός: Άλλο: 0
- Παροχή της υπηρεσίας: Αναστολή: 0
- Παροχή της υπηρεσίας: Παύση: 0
- Περιορισμός του λογαριασμού: Αναστολή: 0
- Περιορισμός του λογαριασμού: Παύση: 0
- Συγκειμενικές πληροφορίες: Όπως αναφέρεται στην ενότητα 2 της παρούσας έκθεσης «Υποβολή ποιοτικών στοιχείων», μετά τη μεταφόρτωση περιεχομένου/προϊόντων στο Shopflix, σε περίπτωση που περιέλθει εις γνώση της Εταιρείας κάποια αναφορά για εικαζόμενο παράνομο περιεχόμενο, πραγματοποιείται σχετική εποπτεία. Η Εταιρεία προχωρά σε έλεγχο του συγκεκριμένου περιεχομένου, αξιολογώντας τη νομιμότητά του, και προβαίνει στις απαιτούμενες ενέργειες για να διασφαλίσει ότι δεν παραβιάζεται κάποιο δικαίωμα τρίτου (όπως δικαίωμα πνευματικής ιδιοκτησίας) ή η ισχύουσα νομοθεσία. Αν διαπιστωθεί ότι το περιεχόμενο παραβιάζει κάποιο δικαίωμα ή είναι παράνομο, λαμβάνονται τα κατάλληλα μέτρα προς απενεργοποίηση/απόσυρση του περιεχομένου/προϊόντος. Εν προκειμένω, όσον αφορά τις παρεχόμενες πληροφορίες για τα μέτρα που έχουν ληφθεί με πρωτοβουλία του παρόχου, σημειώνουμε πως υπήρξε μία περίπτωση που λάβαμε επιστολή (εκτός διαδικασίας Notice & Take Down) από εταιρεία, δικαιούχο βιομηχανικού σχεδίου, ισχυριζόμενη ότι προϊόν που υπήρχε διαθέσιμο στο Shopflix, αποτελούσε απομίμηση και παραβίαση των πνευματικών της δικαιωμάτων. Από πλευράς μας απενεργοποιήσαμε τα σχετικά προϊόντα που υπήρχαν στην πλατφόρμα, πέντε (5) στον αριθμό, κατόπιν ελέγχου που διεξήχθη, από τον οποίο προέκυψε ότι και τα πέντε (5) προϊόντα ήταν ανενεργά (μη διαθέσιμα προς πώληση), ενώ δεν είχε πραγματοποιηθεί κάποια παραγγελία (αγορά) των προϊόντων αυτών μέσω της πλατφόρμας.

1.5. Πληροφορίες του Άρθρου 15 παράγραφος 1 στοιχείο δ) και του Άρθρου 24 παράγραφος 1 στοιχεία α) και β)

- ##### 1.5.1. Εσωτερικός μηχανισμός καταγγελιών, όργανα εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών και επιβληθείσες αναστολές σε κατ' επανάληψη δράστες.
- Αριθμός των καταγγελιών που υποβλήθηκαν στον εσωτερικό μηχανισμό καταγγελιών: 0

- Αριθμός των περιορισμών που επιβλήθηκαν πρόσφατα ως αποτέλεσμα εσωτερικής καταγγελίας: **N/A**
- Καταγγελία σχετικά με απόφαση απόσυρσης πληροφοριών ή απενεργοποίησης της πρόσβασης σε αυτές ή περιορισμού της προβολής τους: **N/A**
- Καταγγελία σχετικά με απόφαση αναστολής ή παύσης της παροχής της υπηρεσίας: **N/A**
- Καταγγελία σχετικά με απόφαση αναστολής ή κατάργησης λογαριασμού: **N/A**
- Καταγγελία σχετικά με απόφαση περιορισμού της δυνατότητας οικονομικής αξιοποίησης πληροφοριακών στοιχείων: **N/A**
- Καταγγελία σχετικά με απόφαση μη ανάληψης δράσης κατόπιν ειδοποίησης που υποβλήθηκε σύμφωνα με το άρθρο 16: **N/A**
- Καταγγελία σχετικά με απόφαση μη ανάληψης δράσης κατόπιν ειδοποίησης που υποβλήθηκε από αξιόπιστη πηγή επισήμανσης παράνομου περιεχομένου σύμφωνα με το άρθρο 16: **N/A**
- Αριθμός των διαφορών που υποβλήθηκαν σε όργανα εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών: **0**
- Αριθμός των αναστολών που επιβλήθηκαν λόγω παροχής προδήλως παράνομου περιεχομένου: **0**
- Αριθμός των αναστολών που επιβλήθηκαν λόγω υποβολής προδήλως αβάσιμων ειδοποιήσεων: **N/A**
- Αριθμός των αναστολών που επιβλήθηκαν λόγω υποβολής προδήλως αβάσιμων καταγγελιών: **N/A**
- Συνολικός αριθμός: **0**
- Επιβεβαιωθείσες αποφάσεις: **N/A**
- Εν μέρει ανακληθείσες αποφάσεις: **N/A**
- Ανακληθείσες αποφάσεις: **N/A**
- Παραληφθείσες αποφάσεις: **N/A**
- Διάμεσος χρόνος: **N/A**
- Ποσοστό των αποτελεσμάτων που υλοποιήθηκαν: **N/A**
- Συγκριμενικές πληροφορίες: Η Εταιρεία διαθέτει εσωτερικό σύστημα διαχείρισης καταγγελιών, δίνοντας τη δυνατότητα υποβολής καταγγελίας («ένστασης») κατά απόφασης που ελήφθη κατά τη διαδικασία Notice & Take Down, για διάστημα έξι (6) μηνών από τη λήψη της απόφασης. Οι χρήστες του Shopflix ενημερώνονται για τη δυνατότητα προσφυγής στο εσωτερικό σύστημα διαχείρισης καταγγελιών μέσω της Notice and Take Down Πολιτικής που είναι αναρτημένη στο www.shopflix.gr. Όπως έχει ήδη αναφερθεί, κατά την περίοδο υποβολής της παρούσας έκθεσης, η Εταιρεία δεν έλαβε καμία ειδοποίηση μέσω της διαδικασίας Notice and Take Down, καθώς επίσης δεν υπήρξε καμία καταγγελία μέσω του εσωτερικού συστήματος διαχείρισης

καταγγελιών.

1.6. Πληροφορίες του Άρθρου 15 παράγραφος 1 στοιχεία β), γ) και ε). Χρήση αυτοματοποιημένων μέσων για τον έλεγχο περιεχομένου

- Αριθμός των μέτρων που ελήφθησαν αποκλειστικά βάσει αυτοματοποιημένων μέσων: **0**
- Αριθμός των μέτρων που δεν ελήφθησαν με τη χρήση αυτοματοποιημένων μέσων: **5**
- Αριθμός των ειδοποιήσεων που διεκπεραιώθηκαν με τη χρήση αυτοματοποιημένων μέσων: **0**
- Αριθμός των ειδοποιήσεων που δεν διεκπεραιώθηκαν με τη χρήση αυτοματοποιημένων μέσων: **0**
- Ακρίβεια των αυτοματοποιημένων μέσων – Ακρίβεια: **N/A**
- Ακρίβεια των αυτοματοποιημένων μέσων – Ορθότητα: **N/A**
- Ακρίβεια των αυτοματοποιημένων μέσων – Λόγος εύστοχων αποκρίσεων: **N/A**
- Συγκειμενικές πληροφορίες: Ο αριθμός των μέτρων (5) που αφορά σε μέτρα τα οποία δεν ελήφθησαν με τη χρήση αυτοματοποιημένων μέσων αντιστοιχεί στις παρεχόμενες υπό 1.4. ανωτέρω πληροφορίες.

2. Υποβολή ποιοτικών στοιχείων

Πληροφορίες του Άρθρου 15 παράγραφος 1 στοιχεία γ) και ε)

- **Περίληψη του ελέγχου περιεχομένου που πραγματοποιήθηκε με πρωτοβουλία των παρόχων**
 - Συμβατική δέσμευση συνεργαζόμενων καταστημάτων (πωλητών)

Η Εταιρεία έχει θεσπίσει κανόνες και προϋποθέσεις που πρέπει να πληροί κάθε έμπορος/πωλητής που επιθυμεί να προβάλλει και να διαθέσει προϊόντα μέσω του Shopflix. Κάθε πωλητής που συμβάλλεται με την Εταιρεία για τη διάθεση προϊόντων μέσω του Shopflix δηλώνει και εγγυάται συμβατικά ότι συμμορφώνεται με τους εφαρμοστέους νόμους για την πώληση προϊόντων και την προστασία των καταναλωτών και δεσμεύεται να προσφέρει μόνο προϊόντα ή υπηρεσίες που συμμορφώνονται με τους κανόνες του δικαίου της Ένωσης. Συγκεκριμένα, οι πωλητές δεσμεύονται συμβατικά να απέχουν και να μην προβαίνουν άμεσα ή έμμεσα σε παροχή ανακριβών ή παραπλανητικών στοιχείων στην Εταιρεία, πράξεις ή παραλείψεις ικανές να οδηγήσουν σε παραπλάνηση των χρηστών σχετικά με τη διαθεσιμότητα, την τιμή, τα χαρακτηριστικά, την αυθεντικότητα των προϊόντων που διαθέτουν προς προβολή και πώληση, πρακτικές αθέμιτου ανταγωνισμού ή ενέργειες που δύνανται να συνιστούν νομιμοποίηση εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες, σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία, ανάρτηση ή υποβολή υλικού που (α) είναι προσβλητικό,

δυσφημιστικό, αναληθές, παραπλανητικό, απειλητικό, εκβιαστικό, πορνογραφικό, που προωθεί το ρατσισμό ή την ξενοφοβία, ή είναι άλλως προσβλητικό ή ακατάλληλο, (β) προσβάλλει την πνευματική ιδιοκτησία, δικαιώματα επί σημάτων, εμπορικά μυστικά τρίτων. Ειδικότερα, οι πωλητές εγγυώνται συμβατικά ότι προβάλλουν, προσφέρουν και διαθέτουν μέσω της πλατφόρμας μόνο προϊόντα που ανήκουν στις κατηγορίες προϊόντων που ορίζει η Εταιρεία, προϊόντα των οποίων την κυριότητα έχει ο εκάστοτε πωλητής, άλλως είναι εξουσιοδοτημένος μεταπωλητής με το δικαίωμα να μεταπωλεί τα προϊόντα σε όλη την ελληνική επικράτεια, προϊόντα που δεν παραπλανούν ή αλλιώς παραβιάζουν την ισχύουσα νομοθεσία ή κανονισμούς, είναι αυθεντικά και όχι απομιμήσεις, προϊόντα που δεν παρουσιάζουν ελαττώματα ή έλλειψη συνομολογημένων ιδιοτήτων, προϊόντα που δεν παραβιάζουν δικαιώματα (όπως, ενδεικτικά και όχι περιοριστικά, δικαιώματα πνευματικής ιδιοκτησίας).

– Τυπικός έλεγχος καταλόγων προϊόντων

Η Εταιρεία προβαίνει σε τυπικό έλεγχο του καταλόγου προϊόντων του εκάστοτε πωλητή, πριν την ανάρτησή του στο Shopflix, για να διαπιστωθεί η συμμόρφωσή του καταλόγου προϊόντων με την ελληνική και κοινοτική νομοθεσία, καθώς και με τις αντίστοιχες προϋποθέσεις του Shopflix, οι οποίες έχουν κοινοποιηθεί στους πωλητές (βλ. ως άνω «*Συμβατική δέσμευση συνεργαζόμενων καταστημάτων (πωλητών)*»).

Συγκεκριμένα, διενεργείται αρχικός τυπικός έλεγχος κατά την δημιουργία ενός προϊόντος από την ομάδα Δημιουργίας Περιεχομένου (Content Editors) της Εταιρείας, η οποία (ομάδα) αποτελείται από προσωπικό που έχει εκπαιδευτεί ειδικά για να αναγνωρίζει προϊόντα που ανήκουν σε κατηγορίες παράνομων προϊόντων. Οι Content Editors τηρούν επίσης λίστα κατηγοριών προϊόντων που αποκλείονται από τη διάθεση στο Shopflix, όπως είναι: όπλα airsoft & αεροβόλα, περίστροφα airsoft & αεροβόλα, ανιχνευτές μετάλλων / χρυσού, ανταλλακτικά κοντακίου όπλων, φυσίγγια, διάφορα ανταλλακτικά όπλων, ελατήρια όπλων, φωτοβολίδες & καπνογόνα κινδύνου, γεμιστήρες όπλων, καραμπίνες, πυροτεχνήματα party, στόχαστρα οπτικής ίνας όπλων, τσοκ όπλων, βολίδες αεροβόλου. Εφόσον, σε αυτό το στάδιο, εντοπιστεί ότι κάποιο προϊόν είναι παράνομο για πώληση, αυτό απορρίπτεται άμεσα από τη διαδικασία έγκρισης του καταλόγου προϊόντων.

Η Εταιρεία διατηρεί δηλαδή το δικαίωμα να μην εγκρίνει συνολικά ή μερικώς τον κατάλογο προϊόντων ενός πωλητή, να ζητήσει από τον πωλητή συγκεκριμένες προσαρμογές ή αλλαγές σε αυτόν, ή να μην επιτρέπει στον πωλητή να προσφέρει ορισμένα προϊόντα μέσω του Shopflix.

Εν συνεχεία, διενεργείται δεύτερος τυπικός έλεγχος: η ομάδα Ποιοτικού Ελέγχου Περιεχομένου (Content QA) της Εταιρείας ελέγχει όλα τα προϊόντα που δημιουργήθηκαν την προηγούμενη εργάσιμη ημέρα, προτού αυτά εισαχθούν στο Shopflix, ώστε να διασφαλίσει ότι δεν θα ανέβει κάποιο απαγορευμένο/παράνομο προϊόν.

Ο ως άνω τυπικός έλεγχος δεν συνίσταται σε ενεργητική παρακολούθηση της ορθότητας των πληροφοριών, την ευθύνη της οποίας φέρει ο εκάστοτε πωλητής, και δεν περιλαμβάνει έλεγχο τιμών ή διαθεσιμότητας των προϊόντων των πωλητών.

- Εποπτεία σε περίπτωση αναφοράς

Μετά τη μεταφόρτωση περιεχομένου/προϊόντων στο Shopflix, σε περίπτωση που περιέλθει εις γνώση της Εταιρείας οποιαδήποτε αναφορά για εικαζόμενο παράνομο περιεχόμενο, πραγματοποιείται σχετική εποπτεία. Η Εταιρεία προβαίνει σε έλεγχο του συγκεκριμένου περιεχομένου, αξιολογεί τη νομιμότητά του και προβαίνει στις απαιτούμενες ενέργειες για να διασφαλίσει ότι δεν παραβιάζεται κάποιο δικαίωμα τρίτου (όπως δικαίωμα πνευματικής ιδιοκτησίας) ή η ισχύουσα νομοθεσία. Σε περίπτωση που διαπιστωθεί ότι το περιεχόμενο παραβιάζει δικαιώματα ή είναι παράνομο, λαμβάνονται τα κατάλληλα μέτρα προς απενεργοποίηση ή/και απόσυρσή του. Επιπλέον, σε περίπτωση που η Εταιρεία διαπιστώσει εσφαλμένη κατηγοριοποίηση ή καταχώριση προϊόντος, εκ παραδρομής κατά τη διαδικασία αρχικής καταχώρησης προϊόντων από την ομάδα Content της Εταιρείας, προβαίνει σε διόρθωση του σχετικού σφάλματος.

- Ηλικιακοί περιορισμοί

Η Εταιρεία λαμβάνει κατάλληλα μέτρα για τη διασφάλιση της προστασίας των ανηλίκων κατά τη χρήση του Shopflix. Ορισμένα προϊόντα που διατίθενται στο Shopflix υπόκεινται σε ηλικιακούς περιορισμούς, συγκεκριμένα για την αγορά αλκοολούχων ποτών, προϊόντων καπνού, ειδών σεξουαλικής υγείας και άλλων ειδών που απευθύνονται σε ενήλικες. Προς τούτο, η Εταιρεία έχει ενσωματώσει κατάλληλο ενημερωτικό/προειδοποιητικό banner, μέσω του οποίου ο χρήστης, πριν την περιήγησή του στα σχετικά προϊόντα, ενημερώνεται ότι αυτά απευθύνονται αποκλειστικά σε ενήλικες και καλείται να επιβεβαιώσει ότι είναι άνω των 18 ετών.

- Διαρκής ενημέρωση

Η Εταιρεία παρακολουθεί διαρκώς τις εξελίξεις στον τομέα του ηλεκτρονικού εμπορίου και μεριμνά για την έγκαιρη ενημέρωσή της σχετικά με τροποποιήσεις στη νομοθεσία ή νέους κανονισμούς, όπως ενδεχόμενες απαγορεύσεις προϊόντων, προκειμένου να τα απενεργοποιήσει/αποσύρει από την πλατφόρμα, διασφαλίζοντας την πλήρη συμμόρφωσή της με το εκάστοτε ισχύον νομοθετικό/ρυθμιστικό πλαίσιο.

- Μέτρα για τη διασφάλιση αυθεντικών αξιολογήσεων

Η Εταιρεία διαθέτει μέτρα ελέγχου προκειμένου να διασφαλίζει ότι οι αξιολογήσεις των πωλητών και των προϊόντων προέρχονται από πελάτες που προηγουμένως έχουν πράγματι πραγματοποιήσει αγορά μέσω του Shopflix. Συγκεκριμένα, οι αξιολογήσεις καταχωρούνται μέσω των καναλιών επικοινωνίας της εταιρείας με τον εκάστοτε παραλήπτη προϊόντος (όπως

email, viber), αφού έχουν ολοκληρωθεί οι αγορές, με την παράδοση των προϊόντων.

- Ουσιαστικές και κατανοητές πληροφορίες σχετικά με τον έλεγχο περιεχομένου που πραγματοποιήθηκε με πρωτοβουλία των παρόχων

Η Εταιρεία εφαρμόζει όλα τα μέτρα ελέγχου που αναφέρονται στην παρούσα έκθεση, με έμφαση στην απαίτηση αυτοπιστοποίησης των πωλητών καθώς και στον τυπικό έλεγχο του καταλόγου προϊόντων. Σε περίπτωση που διαπιστωθεί ότι κάποιο προϊόν δεν συμμορφώνεται με το ισχύον νομοθετικό πλαίσιο ή παραβιάζει δικαιώματα τρίτων, η Εταιρεία προβαίνει άμεσα στις ενδεδειγμένες ενέργειες για την απενεργοποίηση ή/και απόσυρσή του από την πλατφόρμα. Κατά τη διάρκεια της περιόδου υποβολής της παρούσας έκθεσης, οι διαδικασίες ελέγχου περιεχομένου της Εταιρείας δεν κατέδειξαν σημαντικό αριθμό περιπτώσεων παράνομου ή επιβλαβούς περιεχομένου, με εξαίρεση τη μία περίπτωση που αναφέρεται ανωτέρω υπό 1.4. Όπως έχει ήδη επισημανθεί, στην εν λόγω περίπτωση τα προϊόντα ήταν ανενεργά (μη διαθέσιμα προς πώληση) και δεν πραγματοποιήθηκε καμία πώληση μέσω της πλατφόρμας.

- Ποιοτική περιγραφή των αυτοματοποιημένων μέσων

Τα προϊόντα που δημιουργούνται σε καθημερινή βάση από τους Content Editors, προτού εισαχθούν στο Shopflix, περνούν από διαδικασία ελέγχου από την ομάδα Content QA. Ο έλεγχος αυτός πραγματοποιείται με την χρήση μιας εφαρμογής, η οποία ανατροφοδοτείται συνεχώς με προκαθορισμένες λέξεις-κλειδιά (keywords), που μπορούν να βοηθήσουν στον εντοπισμό παράνομων προϊόντων, όπως πορνογραφία, στεροειδή, αναβολικά, όπλο, περίστροφο, teaser, εκρηκτικά κ.α. Στην εφαρμογή παρέχεται ως input ένα αρχείο xlsx που περιλαμβάνει τα προϊόντα που δημιουργήθηκαν την προηγούμενη εργάσιμη ημέρα και εφόσον εντοπισθεί κάποιο προϊόν που εμπεριέχει στον τίτλο ή την περιγραφή του, οποιοδήποτε από τα παραπάνω keywords, εξαιρείται από την εισαγωγή του στην πλατφόρμα· ακολούθως, επιλαμβάνεται η ομάδα του Content QA διενεργώντας κατάλληλο έλεγχο, ώστε να διαπιστωθεί ότι όντως πρόκειται για απαγορευμένο/παράνομο προϊόν, προκειμένου να μην αναρτηθεί προς διάθεση και πώληση στην πλατφόρμα.

- Ποιοτική περιγραφή των δεικτών ακρίβειας και του πιθανού ποσοστού σφάλματος των αυτοματοποιημένων μέσων

Η Εταιρεία βρίσκεται ακόμη στη φάση ανάπτυξής της, καθώς δραστηριοποιείται μόλις τρία έτη. Προς το παρόν, δεν έχουν αναπτυχθεί ειδικοί δείκτες ακρίβειας για τα αυτοματοποιημένα μέσα που χρησιμοποιούνται στον έλεγχο περιεχομένου. Η ανάπτυξη τέτοιων δεικτών αποτελεί μέρος των μακροπρόθεσμων στρατηγικών σχεδίων της Εταιρείας, με στόχο τη βελτίωση της διαδικασίας ελέγχου περιεχομένου. Επί του παρόντος, η αξιολόγηση του περιεχομένου

πραγματοποιείται κυρίως μέσω ελέγχου από εξειδικευμένο ανθρώπινο δυναμικό, το οποίο διασφαλίζει τη συμμόρφωση με το ισχύον νομοθετικό πλαίσιο και τις διαδικασίες της Εταιρείας.

- **Εξειδίκευση των συγκεκριμένων σκοπών για την εφαρμογή αυτοματοποιημένων μέσων**

Η προαναφερόμενη εφαρμογή (η οποία ανατροφοδοτείται με keywords) που περιγράφεται ανωτέρω στην ενότητα «Ποιοτική περιγραφή των αυτοματοποιημένων μέσων» χρησιμοποιείται για την έγκαιρη αναγνώριση και διαχείριση δυνητικών κινδύνων, διασφαλίζοντας τη συμμόρφωση του περιεχομένου τόσο με τις κανονιστικές απαιτήσεις της Εταιρείας όσο και με το εκάστοτε ισχύον νομοθετικό πλαίσιο. Ο σκοπός της εφαρμογής (αυτοματοποιημένο μέσο) είναι ο εντοπισμός τυχόν παράνομου περιεχομένου ή προϊόντων, προκειμένου να αποτραπεί η ανάρτησή τους στο Shopflix. Παράλληλα, η διαδικασία στοχεύει στην ανίχνευση περιεχομένου που ενδέχεται να εμπίπτει σε κατηγορίες οι οποίες έχουν προκαθοριστεί από την Εταιρεία ως μη επιτρεπτές για διάθεση μέσω του Shopflix.

- **Διασφαλίσεις που εφαρμόστηκαν για τη χρήση αυτοματοποιημένων μέσων**

Με βάση τα αποτελέσματα της προαναφερόμενης εφαρμογής, η οποία εντοπίζει προϊόντα που περιέχουν συγκεκριμένα keywords, η ομάδα Content QA, αποτελούμενη από εξειδικευμένο και έμπειρο προσωπικό, προβαίνει σε διεξοδικό έλεγχο του παραγόμενου αποτελέσματος. Με τον τρόπο αυτό, ενσωματώνεται ο ανθρώπινος παράγοντας στη διαδικασία αξιολόγησης των προϊόντων πριν από τη δημοσίευσή τους στο Shopflix, διασφαλίζοντας ότι η διαδικασία δεν βασίζεται αποκλειστικά στην αυτοματοποίηση.

- **Υψηλού επιπέδου περιγραφή της δομής διακυβέρνησης του ελέγχου περιεχομένου**

Ο πρώτος έλεγχος διενεργείται κατά την δημιουργία ενός προϊόντος από τους Content Editors. Αν σε αυτό το στάδιο διαπιστωθεί ότι κάποιο από τα προς δημιουργία προϊόντα είναι παράνομο προς πώληση, εξαιρείται από την διαδικασία. Ακόμη και στην περίπτωση όμως που περάσει κάποιο προϊόν από το πρώτο στάδιο ελέγχου, εν συνεχεία η ομάδα του Content QA και ο επικεφαλής τους (Lead) ελέγχουν όλα τα προϊόντα που δημιουργήθηκαν την προηγούμενη εργάσιμη ημέρα, προτού αυτά εισαχθούν στην πλατφόρμα, ώστε να διασφαλιστεί ότι δεν θα ανέβει κάποιο απαγορευμένο/παράνομο προϊόν στο Shopflix.

Για οποιαδήποτε διευκρίνιση, οι χρήστες του Shopflix ή οι αρμόδιες αρχές μπορούν να επικοινωνούν με το ενιαίο σημείο επαφής για τα ζητήματα που αφορούν την εφαρμογή του Κανονισμού DSA: ntd@shopflix.gr