Η Επιτροπή ενισχύει τη νομοθεσία για την προστασία των καταναλωτών, καθιστώντας την κατάλληλη για την ψηφιακή εποχή

Brussels, 11 Νοεμβρίου 2026

Σήμερα, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή παρουσίασε την πρότασή της για μια **πράξη για την ψηφιακή δικαιοσύνη** —μια σημαντική επικαιροποίηση των κανόνων της ΕΕ για την προστασία των καταναλωτών που θα διασφαλίσει ότι οι καταναλωτές στην ΕΕ απολαμβάνουν το ίδιο υψηλό επίπεδο προστασίας στο διαδίκτυο όπως και εκτός διαδικτύου.

Παράλληλα, η Επιτροπή πρότεινε την **αναθεώρηση του κανονισμού για τη συνεργασία όσον αφορά την προστασία των καταναλωτών** (κανονισμός ΣΠΚ), με την οποία παρέχονται στην Επιτροπή ισχυρότερες **εξουσίες για την άμεση διερεύνηση και έκδοση προστίμων** σε υποθέσεις μεγάλης κλίμακας που έχουν σημαντικό αντίκτυπο στους καταναλωτές σε ολόκληρη την ενιαία αγορά.

Από κοινού, οι πρωτοβουλίες αυτές θα συμπληρώσουν το υφιστάμενο εγχειρίδιο κανόνων για το ψηφιακό περιβάλλον με σκοπό την ενίσχυση της προστασίας των καταναλωτών, τη συμβολή σε δικαιότερες επιγραμμικές αγορές και τη δημιουργία ισότιμων όρων ανταγωνισμού — επιτρέποντας έτσι στις εταιρείες να ανταγωνίζονται, να αναπτύσσονται και να καινοτομούν με σιγουριά.

Η ταχεία ανάπτυξη του ηλεκτρονικού εμπορίου και των ψηφιακών αγορών έχει μεταβάλει τον τρόπο με τον οποίο πραγματοποιούμε τις αγορές μας, καθώς έχει καταστήσει ευκολότερη από ποτέ την πρόσβαση των καταναλωτών σε αγαθά και υπηρεσίες. Αυτή η ευκολία όμως δεν πρέπει να είναι σε βάρος της δικαιοσύνης. Οι αθέμιτες εμπορικές πρακτικές στο διαδίκτυο, όπως οι τακτικές χειριστικού μάρκετινγκ ή οι κρυφές χρεώσεις, υπονομεύουν την ικανότητα των καταναλωτών να κάνουν ελεύθερες και συνειδητές επιλογές. Οι σημερινές προτάσεις θα εφοδιάσουν την ΕΕ με ισχυρότερα εργαλεία για την αντιμετώπιση αυτών των αθέμιτων πρακτικών, θα ενισχύσουν την επιβολή σε ολόκληρη την ενιαία αγορά και θα απλουστεύσουν τους κανόνες τους οποίους πρέπει να ακολουθούν οι επιχειρήσεις, βελτιώνοντας έτσι τη συμμόρφωση. Το αποτέλεσμα θα είναι καλύτερη προστασία για τους καταναλωτές και πιο θεμιτός ανταγωνισμός για τις επιχειρήσεις, κάτι το οποίο αναμένεται συνολικά να εξοικονομήσει έως και **13,7 δισ. ευρώ ετησίως** για τους καταναλωτές.

Νέα μέσα προστασίας των καταναλωτών στο διαδίκτυο

Η πρόταση πράξης για την ψηφιακή δικαιοσύνη επιτρέπει στις αρχές της ΕΕ να αντιμετωπίζουν αποτελεσματικότερα τις αθέμιτες πρακτικές στις ψηφιακές αγορές, διασφαλίζοντας ότι όλοι οι έμποροι τηρούν τους ίδιους κανόνες. Η πράξη για την ψηφιακή δικαιοσύνη θα προστατεύει τους καταναλωτές όλων των ηλικιών που πραγματοποιούν αγορές και περιηγούνται στο διαδίκτυο για αγαθά ή υπηρεσίες.

Οι βασικές καινοτομίες της πρότασης περιλαμβάνουν:

- **Απαγόρευση των τακτικών χειριστικού μάρκετινγκ** (των λεγόμενων «**παραπλανητικών μοτίβων**»), όπως οι ψευδείς ισχυρισμοί ότι ένα προϊόν έχει σχεδόν εξαντληθεί, που πιέζουν τους καταναλωτές να λάβουν αποφάσεις σχετικά με αγορές τις οποίες διαφορετικά μπορεί να μην έκαναν.
- **Σαφή και διαφανή τιμολόγηση**, ιδίως όσον αφορά τις τιμές αγορών που πραγματοποιούνται με εικονικά νομίσματα εντός εφαρμογής και με τη χρήση δυναμικής τιμολόγησης για πολιτιστικές και αθλητικές εκδηλώσεις. Στις εικονικές ουρές αναμονής, οι εταιρείες θα πρέπει να προβάλλουν την τρέχουσα τιμή σε πραγματικό χρόνο, καθώς και την υψηλότερη δυνατή τιμή.
- **Δικαιοσύνη εκ σχεδιασμού**, με τη δυνατότητα των καταναλωτών να απενεργοποιούν τα **χαρακτηριστικά εθιστικού σχεδιασμού**, όπως οι επίμονες προτροπές, τα οποία ενθαρρύνουν τις υπερβολικές ή καταναγκαστικές δαπάνες. Η πρόταση θα **περιορίσει επίσης τις αθέμιτες πρακτικές που ενθαρρύνουν τις υπερβολικές δαπάνες**, για παράδειγμα με την απαγόρευση για τους ανηλίκους των χαρακτηριστικών που προσομοιάζουν με τυχερά παιχνίδια, όπως

δυνατότητες με τις οποίες ο χρήστης πρέπει να πληρώσει για να κερδίσει (pay-to-win) ή να προχωρήσει (pay-to-progress).

- **Σαφή γνωστοποίηση της εμπορικής προώθησης από επηρεαστές**, απαίτηση η οποία υποχρεώνει τους επηρεαστές να είναι διαφανείς σχετικά με το εμπορικό περιεχόμενο και προλαμβάνει την εκμετάλλευση της εμπιστοσύνης που τους δείχνει το ανήλικο κοινό τους.
- **Περιορισμό των αθέμιτων εξατομικευμένων διαφημίσεων και τιμών που απευθύνονται σε ανηλίκους ή εκμεταλλεύονται ευαίσθητα δεδομένα**.
- **Ψηφιακές συμβάσεις και συνδρομές που ακυρώνονται ευκολότερα** και τερματισμό των ανεπιθύμητων αυτόματων ανανεώσεων και των δωρεάν δοκιμαστικών περιόδων που μετατρέπονται σε παγίδες συνδρομής. Οι καταναλωτές θα έχουν το δικαίωμα να επικοινωνούν με άνθρωπο που παρέχει υπηρεσίες εξυπηρέτησης πελατών και θα έχουν σαφή δικαιώματα όταν χρησιμοποιούν πράκτορα ΤΝ για να αγοράσει προϊόντα για λογαριασμό τους.

Η πρόταση πράξης για την ψηφιακή δικαιοσύνη περιέχει επίσης μέτρα απλούστευσης, και οι σημερινές προτάσεις περιλαμβάνουν οδηγία για την απλούστευση με **στοχευμένες τροποποιήσεις της οδηγίας για τα δικαιώματα των καταναλωτών** με σκοπό την απλούστευση της εφαρμογής της στο διαδίκτυο. Σ' αυτήν εντάσσονται απλούστερες απαιτήσεις προσυμβατικής ενημέρωσης για επαναλαμβανόμενες αγορές εντός εφαρμογής και σαφέστεροι κανόνες σχετικά με τον τρόπο με τον οποίο οι καταναλωτές μπορούν να ακυρώσουν συνδρομές σε ψηφιακά μέσα εντός της περιόδου υπαναχώρησης.

Άμεσες εξουσίες επιβολής σε επίπεδο ΕΕ και βελτίωση του εθνικού συντονισμού

Στη σημερινή εποχή, οι ψηφιακές αγορές εξελίσσονται ραγδαία. Το ίδιο ισχύει και για τις αθέμιτες πρακτικές, οι οποίες πολλαπλασιάζονται στο διαδίκτυο χωρίς να γνωρίζουν σύνορα. Για να διατηρήσουμε τους καταναλωτές μας ασφαλείς και να βεβαιωθούμε ότι οι επιχειρήσεις μπορούν να ανταγωνίζονται δίκαια, πρέπει να εφοδιαστούμε με τα κατάλληλα εργαλεία για να αντιδρούμε γρήγορα και αποτελεσματικά σε παραβιάσεις της νομοθεσίας για την προστασία των καταναλωτών. Η κεντρική επιβολή των κανόνων της ΕΕ για τους καταναλωτές θα συμβάλει στην ταχεία αντιμετώπιση υποθέσεων υψηλού αντικτύπου, αυξάνοντας το αποτρεπτικό αποτέλεσμα των κανόνων της ΕΕ, προφυλάσσοντας τις έντιμες επιχειρήσεις από τον αθέμιτο ανταγωνισμό και προστατεύοντας τους καταναλωτές από ζημίες. Αυτός είναι ο λόγος για τον οποίο, με την αναθεώρηση του κανονισμού ΣΠΚ, προτείνεται:

- **Να δοθούν στην Επιτροπή άμεσες εξουσίες για τη διερεύνηση** υποθέσεων μεγάλης κλίμακας με σημαντικό αντίκτυπο στους καταναλωτές σε ολόκληρη την ενιαία αγορά, με **πρόστιμα ύψους έως και 6 %** του παγκόσμιου ετήσιου κύκλου εργασιών μιας εταιρείας.
- **Να επιταχυνθεί και να βελτιωθεί ο συντονισμός** των εθνικών αρχών προστασίας των καταναλωτών σε διασυνοριακές υποθέσεις, με τον καθορισμό χρονοδιαγραμμάτων για τα βασικά στάδια και με τη βελτίωση του τρόπου συντονισμού των κυρώσεων, για παράδειγμα όταν εισπράττονται πρόστιμα σε διαφορετικές δικαιοδοσίες.
- **Να ενισχυθεί η επιβολή της νομοθεσίας έναντι εταιρειών εκτός ΕΕ**, οι οποίες θα υποχρεώνονται να διορίζουν νόμιμο εκπρόσωπο στην ΕΕ για τη συνεργασία με τις εθνικές αρχές και την Επιτροπή.

Επόμενα βήματα

Οι προτάσεις θα συζητηθούν τώρα από το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο και το Συμβούλιο.

Ιστορικό

Η Επιτροπή εξήγγειλε τόσο την αναθεώρηση του κανονισμού ΣΠΚ όσο και την πράξη για την ψηφιακή δικαιοσύνη στο θεματολόγιο της Επιτροπής για τους καταναλωτές με ορίζοντα το 2030. Η πράξη για την ψηφιακή δικαιοσύνη εντάχθηκε επίσης στο πρόγραμμα εργασίας της Επιτροπής για το 2026, και η αναθεώρηση των κανόνων επιβολής της νομοθεσίας για τους καταναλωτές περιλαμβάνεται στον χάρτη πορείας «Μία Ευρώπη, μία αγορά». Τα μέτρα αυτά ανταποκρίνονται στις εκκλήσεις για ισχυρότερη επιβολή και προστασία έναντι αθέμιτων ψηφιακών πρακτικών.

Η πρόταση πράξης για την ψηφιακή δικαιοσύνη βασίζεται στα πορίσματα του ελέγχου καταλληλότητας του 2024 για την ψηφιακή δικαιοσύνη τον οποίο διενήργησε η Επιτροπή. Με τον κανονισμό ΣΠΚ συστάθηκε το δίκτυο ΣΠΚ, στο οποίο συμμετέχουν οι εθνικές αρχές προστασίας των καταναλωτών με σκοπό τη διερεύνηση και την αντιμετώπιση διασυνοριακών παραβάσεων της νομοθεσίας της ΕΕ για την

προστασία των καταναλωτών. Επί του παρόντος, η Επιτροπή δεν μπορεί να επιβάλει άμεσα τους εν λόγω κανόνες, αλλά διευκολύνει τα μέτρα επιβολής του κανονισμού ΣΠΚ σε περιπτώσεις εκτεταμένων παραβιάσεων με ενωσιακή διάσταση. Από την έναρξη εφαρμογής του κανονισμού το 2020, το δίκτυο έχει πραγματοποιήσει περισσότερες από 30 συντονισμένες δράσεις επιβολής. Η προτεινόμενη αναθεώρηση του κανονισμού ΣΠΚ βασίζεται στα πορίσματα της έκθεσης εφαρμογής του 2024, στο πλαίσιο της οποίας εντοπίστηκαν διάφορες ελλείψεις στο ισχύον σύστημα επιβολής.

Για περισσότερες πληροφορίες

Ερωτήσεις και απαντήσεις

Ενημερωτικό δελτίο

Ιστότοπος της πράξης για την ψηφιακή δικαιοσύνη

Ιστότοπος του κανονισμού για τη συνεργασία όσον αφορά την προστασία των καταναλωτών

Πράξη (κανονισμός) για την ψηφιακή δικαιοσύνη

Πράξη για την ψηφιακή δικαιοσύνη — Πρόταση τροποποίησης της οδηγίας για τα δικαιώματα των καταναλωτών

Αναθεώρηση του κανονισμού για τη συνεργασία όσον αφορά την προστασία των καταναλωτών (ΣΠΚ)

IP/26/2407

Δηλώσεις:

"Η ενιαία αγορά ζει χάρη στους 450 εκατομμύρια καταναλωτές της. Η νομοθεσία μας πρέπει να συμβαδίζει με τον σημερινό τρόπο ζωής των πολιτών, καθώς και με τον τρόπο που πραγματοποιούν τις αγορές τους και ασκούν την επιχειρηματική τους δραστηριότητα. Η μεταρρύθμιση αυτή θα καταστήσει την καθημερινή ζωή απλούστερη, δικαιότερη και ασφαλέστερη για τους καταναλωτές, παρέχοντας παράλληλα στις επιχειρήσεις τη σαφήνεια και τη σιγουριά που χρειάζονται για να ευδοκιμήσουν."
Χένα Βίρκουνεν, εκτελεστική αντιπρόεδρος αρμόδια για την τεχνολογική κυριαρχία, την ασφάλεια και τη δημοκρατία - 11/11/2026

"Οι αγορές δεν ήταν ποτέ πιο εύκολες, αλλά η ευκολία δεν πρέπει ποτέ να αποβαίνει εις βάρος της δικαιοσύνης. Η ισχυρή προστασία των καταναλωτών αποτελεί το θεμέλιο της ανταγωνιστικότητας. Όσοι πραγματοποιούν αγορές είτε μέσω διαδικτύου είτε σε φυσικό κατάστημα αξίζουν το ίδιο υψηλό επίπεδο προστασίας. Σήμερα προτείνουμε την πιο φιλόδοξη μεταρρύθμιση των κανόνων της ΕΕ για την προστασία των καταναλωτών εδώ και μια γενιά, ώστε τόσο οι καταναλωτές όσο και οι επιχειρήσεις να μπορούν να αξιοποιήσουν στο έπακρο τις ψηφιακές αγορές με σιγουριά κι εμπιστοσύνη."
Μάικλ ΜακΓκραθ, επίτροπος Δημοκρατίας, Δικαιοσύνης, Κράτους Δικαίου και Προστασίας του Καταναλωτή - 11/11/2026

<@rel_link@>

Αρμόδιοι επικοινωνίας:

Markus LAMMERT (+32 2 296 75 33)
Antoine LOMBA (+32 2 299 32 33)

Ερωτήσεις του κοινού: Europe Direct τηλεφωνικά 00 800 67 89 10 11 ή με ηλεκτρονικό μήνυμα

Σχετικά μέσα ενημέρωσης

Read-out of Henna Virkkunen, Executive Vice-President of the European Commission, and Michael McGrath, European Commissioner, on the Digital Fairness Act and a Consumerenforcement initiative