



Νέα συμφωνία για τους καταναλωτές Η Επιτροπή ενισχύει τα δικαιώματα των καταναλωτών της ΕΕ και την επιβολή του νόμου

Βρυξέλλες, 11 Απριλίου 2018

Σήμερα η Ευρωπαϊκή Επιτροπή προτείνει μια νέα συμφωνία για τους καταναλωτές ώστε να διασφαλίζεται ότι όλοι οι Ευρωπαίοι καταναλωτές επωφελούνται πλήρως από τα δικαιώματά τους βάσει του δικαίου της Ένωσης.

Παρόλο που η ΕΕ διαθέτει ήδη ορισμένους από τους πιο ισχυρούς κανόνες για την προστασία των καταναλωτών στον κόσμο, πρόσφατες υποθέσεις κατέδειξαν ότι είναι δύσκολη η πλήρης επιβολή τους στην πράξη. Η νέα συμφωνία για τους καταναλωτές θα εξουσιοδοτήσει εξειδικευμένους φορείς να δρομολογήσουν αντιπροσωπευτικές αγωγές για λογαριασμό των καταναλωτών και θα θεσπίσει ισχυρότερες εξουσίες επιβολής κυρώσεων για τις αρχές προστασίας του καταναλωτή των κρατών μελών. Επίσης, θα παρατείνει την προστασία των καταναλωτών στο διαδίκτυο και θα καταστήσει σαφές ότι απαγορεύονται οι πρακτικές δύο ποιητών οι οποίες παραπλανούν τους καταναλωτές.

Ο πρώτος αντιπρόεδρος της Επιτροπής, κ. **Τίμερμανς**, δήλωσε τα εξής: «*Η σημερινή νέα συμφωνία αποσκοπεί σε μια δικαιότερη ενιαία αγορά που λειτουργεί προς όφελος των καταναλωτών και των επιχειρήσεων. Θεσπίζουμε το ευρωπαϊκό δικαίωμα συλλογικής επανόρθωσης για περιπτώσεις όπου ομάδες καταναλωτών υπέστησαν ζημία, όπως είδαμε κατά το πρόσφατο παρελθόν, με τις κατάλληλες εγγυήσεις, ώστε να μη γίνει κατάχρηση. Οι καταναλωτές θα γνωρίζουν από ποιον αγοράζουν στο διαδίκτυο και όταν οι έμποροι έχουν πληρώσει ώστε να εμφανίζονται σε αποτελέσματα αναζήτησης. Η πλειονότητα των εμπόρων που τηρούν τους κανόνες θα απαλλαγούν από επιβαρύνσεις. Οι λίγοι έμποροι που σκόπιμα εκμεταλλεύονται την εμπιστοσύνη των Ευρωπαίων καταναλωτών θα τιμωρούνται με αυστηρότερα πρόστιμα.*

Η κ. Βιέρα **Γιούροβα**, επίτροπος Δικαιοσύνης, Καταναλωτών και Ισότητας των Φύλων, πρόσθεσε: «*Σε έναν παγκοσμιοποιημένο κόσμο όπου οι μεγάλες επιχειρήσεις διαθέτουν τεράστιο πλεονέκτημα έναντι των μεμονωμένων καταναλωτών πρέπει εξισορροπήσουμε τις ανισότητες. Οι αντιπροσωπευτικές αγωγές, κατά τον ευρωπαϊκό τρόπο, σημαίνουν περισσότερη δικαιοσύνη για τους καταναλωτές και όχι περισσότερες δουλειές για τα δικηγορικά γραφεία. Και με αυστηρότερες κυρώσεις που συνδέονται με τον ετήσιο κύκλο εργασιών της εταιρίας, οι αρχές προστασίας των καταναλωτών θα αποκτήσουν επιτέλους ουσιαστική δύναμη για να τιμωρούν τους παραβάτες. Η απάτη δεν θα είναι πλέον φθηνή υπόθεση.*

Η νέα συμφωνία για τους καταναλωτές θα συνεπάγεται τα εξής:

1. Ενίσχυση των δικαιωμάτων των καταναλωτών στο διαδίκτυο

- **Περισσότερη διαφάνεια στις διαδικτυακές αγορές** — Κατά τις αγορές από διαδικτυακό κατάστημα οι καταναλωτές θα πρέπει να ενημερώνονται με σαφήνεια σχετικά με το αν αγοράζουν προϊόντα ή υπηρεσίες από επαγγελματία έμπορο ή από ιδιώτη, ώστε να γνωρίζουν αν προστατεύονται από τα δικαιώματα του καταναλωτή σε περίπτωση που κάτι δεν πάει καλά.
- **Περισσότερη διαφάνεια σχετικά με τα αποτελέσματα αναζήτησης στις διαδικτυακές πλατφόρμες** — Κατά την αναζήτηση στο διαδίκτυο, οι καταναλωτές θα πρέπει να ενημερώνονται σαφώς όταν ένα αποτέλεσμα αναζήτησης το έχει πληρώσει έμπορος. Επιπλέον, τα διαδικτυακά καταστήματα θα πρέπει να ενημερώνουν τους καταναλωτές σχετικά με τις βασικές παραμέτρους που καθορίζουν την κατάταξη των αποτελεσμάτων. **Νέα δικαιώματα των καταναλωτών για τις «δωρεάν» ψηφιακές υπηρεσίες** — Κατά την πληρωμή μιας ψηφιακής υπηρεσίας οι καταναλωτές επωφελούνται από ορισμένα δικαιώματα και έχουν στη διάθεσή τους 14 ημέρες για να ακυρώσουν τη σύμβασή τους (δικαίωμα υπαναχώρησης). Η νέα συμφωνία για τους καταναλωτές θα επεκτείνει το δικαίωμα αυτό στις «δωρεάν» ψηφιακές υπηρεσίες για τις οποίες οι καταναλωτές παρέχουν τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα τους αλλά δεν πληρώνουν με χρήματα. Αυτό κατά κανόνα θα ισχύει για υπηρεσίες αποθήκευσης σε νέφος, μέσα κοινωνικής δικτύωσης ή λογαριασμούς ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.

2. Εργαλεία στα χέρια των καταναλωτών για να ασκούνται δικαιώματά τους και να λαμβάνουν αποζημίωση

- **Αντιπροσωπευτική αγωγή, κατά τον ευρωπαϊκό τρόπο** — Στο πλαίσιο της νέας συμφωνίας για τους καταναλωτές θα είναι δυνατό ένας εξειδικευμένος φορέας, π.χ. μια οργάνωση καταναλωτών,

να ζητήσει επανόρθωση, όπως αποζημίωση ή διόρθωση, για λογαριασμό ομάδας καταναλωτών που έχουν υποστεί ζημία από παράνομες εμπορικές πρακτικές. Σε ορισμένα κράτη μέλη η άσκηση συλλογικών αγωγών σε δικαστήρια είναι ήδη εφικτή για τους καταναλωτές, αλλά η επιλογή αυτή θα καθιερωθεί πλέον σε όλες τις χώρες της ΕΕ.

Για παράδειγμα, σε μια παρόμοια περίπτωση με το σκάνδαλο «Dieselgate», τα θύματα αθέμιτων εμπορικών πρακτικών, όπως η παραπλανητική διαφήμιση από κατασκευαστές αυτοκινήτων οι οποίοι δεν συμμορφώνονται με το ενωσιακό ρυθμιστικό πλαίσιο για την έγκριση τύπου οχημάτων ή με την περιβαλλοντική νομοθεσία, θα είναι σε θέση να λάβουν επανόρθωση συλλογικά μέσω αντιπροσωπευτικής αγωγής με βάση την οδηγία αυτή. Τέτοιου είδους συλλογική επανόρθωση δεν προβλεπόταν προηγουμένως δυνάμει του δικαίου της Ένωσης.

Το πλαίσιο αυτό έχει ισχυρές εγγυήσεις και είναι σαφώς διαφορετικό από τις συλλογικές αγωγές αμερικανικού τύπου. Οι αντιπροσωπευτικές αγωγές δεν θα είναι ανοικτές σε δικηγορικές εταιρείες, αλλά μόνο σε φορείς όπως οι οργανώσεις καταναλωτών που είναι μη κερδοσκοπικές και πληρούν αυστηρά κριτήρια επιλεξιμότητας και ελέγχονται από δημόσια αρχή. Το νέο σύστημα θα διασφαλίσει ότι οι Ευρωπαίοι καταναλωτές μπορούν να επωφελούνται πλήρως από τα δικαιώματά τους και να λαμβάνουν αποζημίωση, αποφεύγοντας παράλληλα τον κίνδυνο καταχρηστικών και αδικαιολόγητων ένδικων διαφορών.

- **Καλύτερη προστασία από τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές** — Η νέα συμφωνία για τους καταναλωτές θα εξασφαλίσει ότι οι καταναλωτές όλων των κρατών μελών έχουν το δικαίωμα να διεκδικήσουν ατομικά μέσα έννομης προστασίας (π.χ. χρηματική αποζημίωση ή καταγγελία της σύμβασης) όταν υπόκεινται σε αθέμιτες εμπορικές πρακτικές, όπως οι επιθετικές ή παραπλανητικές πρακτικές προώθησης. Αυτή η μορφή προστασίας ποικίλλει σε μεγάλο βαθμό επί του παρόντος σε όλη την ΕΕ.

3. Θέσπιση αποτελεσματικών κυρώσεων για παραβιάσεις της νομοθεσίας της ΕΕ για τους καταναλωτές

Οι αρχές της ΕΕ για τους καταναλωτές δεν είναι καλά εξοπλισμένες για την τιμωρία πρακτικών οι οποίες δημιουργούν «περιπτώσεις συλλογικής ζημίας», που επηρεάζουν μεγάλο αριθμό καταναλωτών σε όλη την ΕΕ. Επί του παρόντος, το επίπεδο των κυρώσεων διαφέρει σε μεγάλο βαθμό ανάλογα με το κράτος μέλος, και συχνά είναι υπερβολικά χαμηλό για να έχει αποτρεπτικό χαρακτήρα, ιδίως για τις επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται σε διασυνοριακό επίπεδο και σε μεγάλη κλίμακα.

Με βάση την πρόταση οι εθνικές αρχές καταναλωτών θα έχουν την εξουσία να επιβάλλουν αποτελεσματικές, αναλογικές και αποτρεπτικές κυρώσεις με συντονισμένο τρόπο. Για εκτεταμένες παραβάσεις που θίγουν τους καταναλωτές σε διάφορα κράτη μέλη, το διαθέσιμο **μέγιστο πρόστιμο θα είναι το 4 % του ετήσιου κύκλου εργασιών του εμπόρου** σε κάθε αντίστοιχο κράτος μέλος. Τα κράτη μέλη είναι ελεύθερα να θεσπίζουν υψηλότερα μέγιστα πρόστιμα.

4. Αντιμετώπιση των καταναλωτικών προϊόντων δύο ποιότητων

Σε συνέχεια των [κατευθυντήριων γραμμών](#) της Επιτροπής από τον Σεπτέμβριο του 2017, η νέα συμφωνία για τους καταναλωτές θα επικαιροποιήσει την οδηγία για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές, προκειμένου να καταστεί σαφές ότι οι εθνικές αρχές μπορούν να αξιολογούν και να αντιμετωπίζουν παραπλανητικές εμπορικές πρακτικές που αφορούν την εμπορική προώθηση προϊόντων σαν να είναι ίδια σε διάφορες χώρες της ΕΕ, αν η σύνθεση ή τα χαρακτηριστικά τους διαφέρουν σημαντικά.

5. Βελτιωμένοι όροι για τις επιχειρήσεις

Η νέα συμφωνία θα εξαλείψει τα περιττά βάρη για τις επιχειρήσεις, μεταξύ άλλων με την κατάργηση υποχρεώσεων για τις επιχειρήσεις όσον αφορά το δικαίωμα υπαναχώρησης του καταναλωτή. Για παράδειγμα, οι καταναλωτές δεν θα έχουν πλέον το δικαίωμα να επιστρέφουν προϊόντα τα οποία έχουν ήδη χρησιμοποιήσει αντί να τα έχουν απλώς δοκιμάσει, και οι έμποροι δεν θα χρειάζεται πλέον να επιστρέφουν χρήματα στους καταναλωτές προτού λάβουν πίσω τα επιστρεφόμενα αγαθά.

Οι νέοι κανόνες εισάγουν επίσης περισσότερη ευελιξία ως προς τον τρόπο με τον οποίο οι έμποροι μπορούν να επικοινωνούν με τους καταναλωτές, δίνοντάς τους τη δυνατότητα να χρησιμοποιούν και τα ηλεκτρονικά έντυπα ή τις διαδικτυακές συνομιλίες αντί του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, υπό την προϋπόθεση ότι οι καταναλωτές μπορούν να παρακολουθούν την επικοινωνία τους με τον έμπορο.

Επόμενα βήματα

Οι προτάσεις της Επιτροπής θα συζητηθούν στο Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο και στο Συμβούλιο.

Ιστορικό

Η νέα συμφωνία για τους καταναλωτές θα βασιστεί σε ό,τι έχει ήδη επιτευχθεί από την Επιτροπή Γιούνκερ για τη βελτίωση της προστασίας των καταναλωτών. Στο πλαίσιο της [στρατηγικής για την ψηφιακή ενιαία αγορά](#), η Επιτροπή εφάρμοσε πολλές πρωτοβουλίες που προσαρμόζουν τους κανόνες προστασίας των καταναλωτών στον διαδικτυακό κόσμο, δίνοντας, για παράδειγμα, τέλος στις χρεώσεις

περιαγωγής ή στον αδικαιολόγητο γεωγραφικό αποκλεισμό. Επιπλέον, ο εκσυγχρονισμένος κανονισμός συνεργασίας για την προστασία των καταναλωτών, που εκδόθηκε το 2017, θα βελτιώσει τη δημόσια επιβολή και τη διασυννοιακή συνεργασία των αρχών προστασίας των καταναλωτών.

Ωστόσο, η αναθεώρηση των κανόνων της ΕΕ για την προστασία των καταναλωτών και οι πρόσφατες παραβιάσεις των κανόνων αυτών σε όλη την ΕΕ την περασμένη χρονιά κατέδειξαν ότι υπάρχει περιθώριο βελτίωσης για την καλύτερη προστασία των καταναλωτών.

Η νέα συμφωνία για τους καταναλωτές αποτελείται από δύο προτάσεις οδηγιών:

- Πρόταση για την τροποποίηση [της οδηγίας του Συμβουλίου σχετικά με τις καταχρηστικές ρήτρες των συμβάσεων που συνάπτονται με καταναλωτές, της οδηγίας περί της προστασίας των καταναλωτών όσον αφορά την αναγραφή των τιμών των προϊόντων που προσφέρονται στους καταναλωτές, της οδηγίας για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές των επιχειρήσεων και της οδηγίας σχετικά με τα δικαιώματα των καταναλωτών](#). Ο σκοπός αυτής της πρότασης είναι να διασφαλιστεί η καλύτερη επιβολή και να εκσυγχρονιστούν οι κανόνες προστασίας των καταναλωτών, ιδίως υπό το πρίσμα των ψηφιακών εξελίξεων.
- Πρόταση για τις αντιπροσωπευτικές αγωγές για την προστασία των συλλογικών συμφερόντων των καταναλωτών και την κατάργηση της [οδηγίας περί των αγωγών παραλείψεως 2009/22/ΕΚ](#). Η πρόταση αυτή έχει στόχο να βελτιώσει τα εργαλεία για την παύση των παράνομων πρακτικών και τη διευκόλυνση της επανόρθωσης για τους καταναλωτές, σε περιπτώσεις που πολλοί από αυτούς είναι θύματα της ίδιας παραβίασης των δικαιωμάτων τους, λόγω ομαδικής ζημίας.

Η συνοδευτική ανακοίνωση περιλαμβάνει σχέδιο δράσης για την ανάπτυξη και ενίσχυση συντονισμένων δράσεων επιβολής της νομοθεσίας μεταξύ των αρχών και της διεθνούς συνεργασίας τους με αρχές από τους βασικούς εμπορικούς εταίρους.

Σήμερα δημοσιεύτηκε και μια [μελέτη σχετικά με τη διαφάνεια στις διαδικτυακές πλατφόρμες](#), η οποία υποστηρίζει τις προτάσεις της νέας συμφωνίας για τα διαδικτυακά καταστήματα. Η μελέτη καταδεικνύει ότι η μεγαλύτερη διαδικτυακή διαφάνεια βοηθά τους καταναλωτές να παίρνουν αποφάσεις και αυξάνει την εμπιστοσύνη τους όταν πραγματοποιούν διαδικτυακές αγορές.

Περισσότερες πληροφορίες

[Πρόταση και νομικά έγγραφα με θέμα τη νέα συμφωνία για τους καταναλωτές](#)

[ΥΠΟΜΝΗΜΑ: Νέα συμφωνία για τους καταναλωτές: Συχνές ερωτήσεις](#)

[Ενημερωτικά δελτία με θέμα τη νέα συμφωνία για τους καταναλωτές:](#)

- Οφέλη της νέας συμφωνίας για τους καταναλωτές
- Οφέλη της νέας συμφωνίας για τις επιχειρήσεις
- Πώς λειτουργεί η συλλογική επανόρθωση
- Επιτεύγματα της Επιτροπής Γιούνκερ στον τομέα της προστασίας των καταναλωτών
- Βελτίωση της δημόσιας επιβολής των κανόνων με επικαιροποιημένους κανόνες συνεργασίας για την προστασία των καταναλωτών

[Τρόφιμα δύο ποιότητων](#)

[Πληροφορίες σχετικά με την αξιολόγηση της ενωσιακής νομοθεσίας για τους καταναλωτές](#)

[Πληροφορίες σχετικά με τη συλλογική επανόρθωση](#)

[Μελέτη συμπεριφοράς σχετικά με τη διαφάνεια στις διαδικτυακές πλατφόρμες](#)

IP/18/3041

Αρμόδιοι επικοινωνίας:

[Christian WIGAND](#) (+32 2 296 22 53)

[Melanie VOIN](#) (+ 32 2 295 86 59)

Ερωτήσεις του κοινού: [Europe Direct](#) τηλεφωνικά [00 800 67 89 10 11](#) ή με [ηλεκτρονικό μήνυμα](#)

Attachments

[New Deal benefits for the consumers.pdf](#)

[New Deal benefits for business.pdf](#)

[Achievements of the Juncker Commission.pdf](#)

[Improved public enforcement with updated rules.pdf](#)

[Functioning of the collective redress.pdf](#)