



**Προστασία των καταναλωτών: Η Google δεσμεύεται να παρέχει στους καταναλωτές σαφέστερες και ακριβέστερες πληροφορίες προκειμένου να συμμορφωθεί με τους κανόνες της ΕΕ**

Έχετε ποτέ δυσκολευτεί να κατανοήσετε αν αγοράζετε απευθείας από την Google ή από άλλη εταιρεία, ή να βρείτε πληροφορίες σχετικά με το τελικό κόστος; Η Google, προκειμένου να ευθυγραμμίσει περαιτέρω τις πρακτικές της με τη νομοθεσία της ΕΕ —κυρίως όσον αφορά την έλλειψη διαφάνειας και σαφών πληροφοριών προς τους καταναλωτές— δεσμεύτηκε να πραγματοποιήσει αλλαγές σε διάφορα προϊόντα και υπηρεσίες της. Μετά από διάλογο που ξεκίνησε το 2021 με το δίκτυο συνεργασίας για την προστασία των καταναλωτών (CPC), υπό τον συντονισμό της Ευρωπαϊκής Επιτροπής και υπό την καθοδήγηση της ολλανδικής αρχής για τους καταναλωτές και της βελγικής Γενικής Διεύθυνσης Οικονομικής Επιθεώρησης, η Google συμφώνησε να αντιμετωπίσει τα ζητήματα που είχαν τεθεί από τις αρχές και να πραγματοποιήσει αλλαγές στο Google Store, στο Google Play Store, στην Google Hotels και στην Google Flights, προκειμένου να διασφαλιστεί η συμμόρφωση με τους κανόνες της ΕΕ για τους καταναλωτές.

Ο επίτροπος Δικαιοσύνης, κ. Ντιντιέ Ρεντέρς, δήλωσε: «Ακόμη και σήμερα, σχεδόν τρία χρόνια μετά την έναρξη της πανδημίας COVID-19 και τα επακόλουθα μέτρα απαγόρευσης της κυκλοφορίας, παρατηρείται ότι όλο και περισσότεροι καταναλωτές στρέφονται στο διαδίκτυο για να κάνουν κράτηση για τις διακοπές τους, να πραγματοποιήσουν αγορές ή να συμβουλευτούν αξιολογήσεις. Οι καταναλωτές της ΕΕ δικαιούνται σαφείς και πλήρεις πληροφορίες ώστε να μπορούν να κάνουν συνειδητές επιλογές. Οι δεσμεύσεις που ανέλαβε η Google αποτελούν ένα βήμα προόδου προς αυτή την κατεύθυνση. Καλούμε την Google να συμμορφωθεί πλήρως με τον κανονισμό για τον γεωγραφικό αποκλεισμό, ώστε να διασφαλίσει ότι οι καταναλωτές μπορούν να απολαμβάνουν τα ίδια δικαιώματα και να έχουν πρόσβαση στο ίδιο περιεχόμενο, οπουδήποτε κι αν βρίσκονται στην ΕΕ.

**Επισκόπηση των δεσμεύσεων:**

Σε συνέχεια του διαλόγου, η Google δεσμεύτηκε να περιορίσει την ικανότητά της να προβαίνει σε μονομερείς αλλαγές σε σχέση με τις παραγγελίες όσον αφορά τις τιμές ή τις ακυρώσεις, και να δημιουργήσει διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου που θα προορίζεται αποκλειστικά για χρήση από τις αρχές προστασίας των καταναλωτών, ώστε οι εν λόγω αρχές να μπορούν να αναφέρουν παράνομο περιεχόμενο και να ζητούν την ταχεία αφαίρεσή του.

Επιπλέον, η Google συμφώνησε να εισαγάγει στις πρακτικές της σειρά αλλαγών, μεταξύ των οποίων οι ακόλουθες:

## Google Flights και Google Hotels:

- Σαφής αναφορά που θα διευκρινίζει στους καταναλωτές αν συνάπτουν απευθείας σύμβαση με την Google ή αν η Google ενεργεί ως μεσάζων·
- Διευκρίνιση της τιμής που χρησιμοποιείται ως τιμή αναφοράς όταν διαφημίζονται εκπτώσεις στην πλατφόρμα, καθώς και του γεγονότος ότι οι αξιολογήσεις στην πλατφόρμα Google Hotels·δεν επαληθεύονται·
- Αποδοχή των ίδιων [δεσμεύσεων διαφάνειας](#) που έχουν αναληφθεί από άλλες μεγάλες πλατφόρμες καταλυμάτων όσον αφορά τον τρόπο με τον οποίο παρουσιάζονται οι πληροφορίες στους καταναλωτές, για παράδειγμα σχετικά με τις τιμές ή τη διαθεσιμότητα.

## Google Play Store και Google Store:

- Παροχή σαφών πληροφοριών, πριν από τη σύναψη της σύμβασης, σχετικά με το κόστος παράδοσης, το δικαίωμα υπαναχώρησης και τη διαθεσιμότητα επιλογών επισκευής ή αντικατάστασης. Επιπλέον, η Google θα διευκολύνει και την ενημέρωση σχετικά με την εταιρεία (π.χ. νόμιμη επωνυμία και διεύθυνση) και τα άμεσα και αποτελεσματικά σημεία επαφής (π.χ. απευθείας επικοινωνία με υπάλληλο τηλεφωνικού κέντρου)·
- Αποσαφήνιση του [τρόπου περιήγησης σε διάφορες εκδόσεις του Google Play Store ανάλογα με τη χώρα](#) και ενημέρωση των προγραμματιστών σχετικά με την υποχρέωση που υπέχουν βάσει του κανονισμού για τον γεωγραφικό αποκλεισμό να καθιστούν τις εφαρμογές τους προσβάσιμες σε ολόκληρη την ΕΕ και να δίνουν τη δυνατότητα στους καταναλωτές να χρησιμοποιούν μέσα πληρωμής από οποιαδήποτε χώρα της ΕΕ.

## Επόμενα βήματα

Το [δίκτυο συνεργασίας για την προστασία των καταναλωτών \(CPC\)](#) θα παρακολουθεί ενεργά την εφαρμογή αυτών των δεσμεύσεων, και οι εθνικές αρχές θα παρακολουθούν

και θα επιβάλλουν τη συμμόρφωση σε περιπτώσεις όπου εξακολουθούν να υπάρχουν ανησυχίες, δεδομένου, ιδίως, ότι υπάρχει μια πρακτική της Google η οποία εξακολουθεί να μη συμμορφώνεται πλήρως με τον κανονισμό για τον γεωγραφικό αποκλεισμό, καθώς η εταιρεία εφαρμόζει τεχνικούς περιορισμούς για τη χρήση των εφαρμογών που θα ήταν κανονικά διαθέσιμες στη χώρα στην οποία βρίσκεται προσωρινά ο χρήστης. Η Google πρόβαλε το επιχείρημα ότι οι χρήστες μπορούν να αλλάξουν τη χώρα διαμονής τους μία φορά τον χρόνο για να έχουν πρόσβαση στις τοπικές εφαρμογές και σε παιχνίδια που είναι διαθέσιμα σε άλλο κράτος μέλος. Ωστόσο, η αλλαγή αυτή μπορεί να προκαλέσει απώλεια του αποκτηθέντος περιεχομένου και του πιστωτικού υπολοίπου, πράγμα το οποίο θεωρείται παράβαση του κανονισμού για τον γεωγραφικό αποκλεισμό.

## Ιστορικό

Το [δίκτυο συνεργασίας για την προστασία των καταναλωτών](#) (CPC) είναι ένα δίκτυο αποτελούμενο από αρχές αρμόδιες για την επιβολή της νομοθεσίας της ΕΕ για την προστασία των καταναλωτών. Για να αντιμετωπίσουν τα ζητήματα με διασυνοριακό χαρακτήρα, οι αρχές αυτές συντονίζουν τις δράσεις τους σε επίπεδο ΕΕ.

Οι εθνικές αρχές είναι αρμόδιες για την επιβολή της νομοθεσίας της ΕΕ για την προστασία των καταναλωτών. Χάρη στον επικαιροποιημένο κανονισμό για τη συνεργασία όσον αφορά την προστασία των καταναλωτών, διαθέτουν πλέον ισχυρότερες εξουσίες για τον εντοπισμό παρατυπιών και την ταχεία λήψη μέτρων κατά των ανέντιμων εμπόρων.

Επιπλέον, η [νέα οδηγία για την καλύτερη επιβολή και τον εκσυγχρονισμό των κανόνων της Ένωσης για την προστασία των καταναλωτών](#), τροποποίησε τις υφιστάμενες νομικές πράξεις της ΕΕ για την προστασία των καταναλωτών, ενισχύοντας περαιτέρω τη διαφάνεια για τους καταναλωτές κατά την πραγματοποίηση αγορών σε ηλεκτρονικές αγορές.

Η συνεργασία καλύπτει τους κανόνες για τους καταναλωτές σε διάφορους τομείς, όπως οι αθέμιτες εμπορικές πρακτικές, το ηλεκτρονικό εμπόριο, ο γεωγραφικός αποκλεισμός, οι οργανωμένες διακοπές, οι επιγραμμικές πωλήσεις και τα δικαιώματα των επιβατών.

## Περισσότερες πληροφορίες

[Κοινή θέση των εθνικών αρχών του δικτύου CPC σχετικά με τις εμπορικές πρακτικές και τους όρους και τις προϋποθέσεις της Google.com](#)

[Πλήρης κατάλογος αλλαγών](#)

[Περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τα μέτρα επιβολής της νομοθεσίας για τους καταναλωτές](#)

