



Προστασία των καταναλωτών: πρακτικές χειραγώγησης μέσω του διαδικτύου διαπιστώθηκαν στα 148 από τα 399 ηλεκτρονικά καταστήματα στα οποία πραγματοποιήθηκε έλεγχος

Ο έλεγχος αυτός συμπεριέλαβε 399 διαδικτυακά καταστήματα εμπόρων λιανικής πώλησης πολλών και διαφορετικών ειδών προϊόντων, από κλωστοϋφαντουργικά έως ηλεκτρονικά. Επικεντρώθηκε επίσης σε τρεις συγκεκριμένους τύπους πρακτικών χειραγώγησης οι οποίες είναι γνωστό ότι πολλές φορές ωθούν τους καταναλωτές να κάνουν αντίθετες προς το συμφέρον τους επιλογές, τα λεγόμενα «παραπλανητικά μοτίβα». Μεταξύ αυτών είναι: τα ψεύτικα χρονόμετρα αντίστροφης μέτρησης· διαδικτυακές διεπαφές που έχουν σχεδιαστεί έτσι ώστε να οδηγούν τους καταναλωτές σε αγορές, συνδρομές ή άλλες επιλογές· και αθέατες πληροφορίες. Από την έρευνα προέκυψε ότι 148 ιστότοποι περιείχαν τουλάχιστον ένα από τα τρία αυτά παραπλανητικά μοτίβα.

Ο επίτροπος Δικαιοσύνης κ. Ντιντιέ Ρεντέρς δήλωσε σχετικά: «Από τον έλεγχο που πραγματοποιήσαμε προκύπτει ότι σχεδόν το 40 % των ιστοτόπων διαδικτυακών αγορών βασίζονται σε πρακτικές χειραγώγησης για την εκμετάλλευση των αδυναμιών των καταναλωτών ή για την παραπλάνησή τους. Η συμπεριφορά αυτή είναι σαφές πως δεν είναι σωστή και πως είναι αντίθετη στην έννοια της προστασίας των καταναλωτών. Σήμερα διαθέτουμε ήδη δεσμευτικά εργαλεία για να μπορέσουμε να αντιμετωπίσουμε τέτοιου είδους ζητήματα και καλώ τις εθνικές αρχές να αξιοποιήσουν τις δυνατότητές τους για την επιβολή της νομοθεσίας και να αναλάβουν σχετική δράση για την καταπολέμηση των πρακτικών αυτών. Παράλληλα, η Επιτροπή επανεξετάζει όλη τη νομοθεσία για τους καταναλωτές με σκοπό να διασφαλίσει την καταλληλότητά της για την ψηφιακή εποχή και να αξιολογήσει, μεταξύ άλλων, κατά πόσον καλύπτει ικανοποιητικά τα παραπλανητικά μοτίβα.»

- **42 ιστότοποι χρησιμοποιούσαν ψεύτικα χρονόμετρα αντίστροφης μέτρησης με προθεσμίες για την αγορά συγκεκριμένων προϊόντων·**

- **54 ιστότοποι κατεύθυναν τους καταναλωτές** προς συγκεκριμένες επιλογές — από συνδρομές έως ακριβότερα προϊόντα ή επιλογές παράδοσης — είτε μέσω του αισθητικού σχεδιασμού του ιστοτόπου είτε μέσω της επιλογής γλώσσας·
- **70 ιστότοποι διαπιστώθηκε ότι έκρυβαν σημαντικές πληροφορίες ή τις καθιστούσαν λιγότερο ορατές για τους καταναλωτές.** Για παράδειγμα, πληροφορίες σχετικά με το κόστος παράδοσης, τη σύνθεση των προϊόντων ή τη διαθεσιμότητα φθηνότερης επιλογής. 23 ιστότοποι έκρυβαν πληροφορίες με στόχο να χειραγωγήσουν τους καταναλωτές και να υπογράψουν συνδρομή·
- Η σάρωση συμπεριέλαβε, επίσης, τις **εφαρμογές 102 από τους ιστοτόπους που υποβλήθηκαν σε έλεγχο**, 27 από τις οποίες χρησιμοποιούσαν τουλάχιστον μία από τις τρεις κατηγορίες παραπλανητικών μοτίβων.

Επόμενα βήματα

Οι εθνικές αρχές θα επικοινωνήσουν στη συνέχεια με τους συγκεκριμένους εμπόρους για να διορθώσουν τους ιστοτόπους τους και θα λάβουν περαιτέρω μέτρα, αν χρειαστεί, σύμφωνα με τις εθνικές τους διαδικασίες.

Εκτός από αυτή τη σάρωση και στο πλαίσιο των ευρύτερων προσπαθειών της για την αντιμετώπιση των παραπλανητικών μοτίβων που συμπληρώνουν το έργο του δικτύου CPC, η Επιτροπή θα επικοινωνήσει επίσης με τους διαδικτυακούς εμπόρους που εντοπίστηκαν σε [μελέτη](#) του 2022 σχετικά με τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές στο ψηφιακό περιβάλλον, προκειμένου να τους ζητήσει να διορθώσουν τα ζητήματα που εντοπίζονται εδώ.

Επιπλέον, η Επιτροπή συγκεντρώνει σχόλια και παρατηρήσεις σχετικά με τρεις οδηγίες που συνδέονται με την προστασία των καταναλωτών, προκειμένου να καθορίσει κατά πόσον διασφαλίζουν υψηλό επίπεδο προστασίας στο ψηφιακό περιβάλλον: την οδηγία για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές, την οδηγία για τα δικαιώματα των καταναλωτών και την οδηγία σχετικά με τις καταχρηστικές ρήτρες των συμβάσεων. Η [δημόσια διαβούλευση](#) λήγει στις 20 Φεβρουαρίου 2023.

Ιστορικό

Το [δίκτυο συνεργασίας για την προστασία των καταναλωτών](#) (Consumer Protection Cooperation – CPC) απαρτίζεται από αρχές αρμόδιες για την επιβολή της νομοθεσίας της ΕΕ για την προστασία των καταναλωτών. Για την αντιμετώπιση ζητημάτων με διασυνοριακό χαρακτήρα, οι δράσεις τους συντονίζονται 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.

Η νέα [πράξη για τις ψηφιακές υπηρεσίες](#) θα απαγορεύει τα παραπλανητικά μοτίβα στις διαδικτυακές πλατφόρμες. Θα συμπληρώσει κανόνες όπως η [οδηγία για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές](#) ή ο [γενικός κανονισμός για την προστασία των δεδομένων](#), διασφαλίζοντας ότι δεν υπάρχει ρυθμιστικό κενό που θα επιτρέπει στις πλατφόρμες να χειραγωγούν το κοινό.

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 μέσω του διαδικτύου.

Οι σαρώσεις πραγματοποιούνται από το δίκτυο με βάση ένα σύνολο κοινών κριτηρίων που καταρτίζει η Ευρωπαϊκή Επιτροπή. Πληροφορίες σχετικά με παλαιότερες σαρώσεις διατίθενται [εδώ](#).

Περισσότερες πληροφορίες

[Σαρώσεις: Έλεγχοι ιστοτόπων](#)

[Κανονισμός για την προστασία των καταναλωτών: Ενημερωτικό δελτίο](#)