

Βρυξέλλες, 21 Νοεμβρίου 2025
(OR. en)

15772/25

CONSOM 267	CLIMA 552
COMPET 1217	ENV 1260
MI 939	DIGIT 250
IND 532	TELECOM 424
ENT 258	SAN 765
JUSTCIV 196	AUDIO 121
EF 385	CYBER 340
ECOFIN 1583	CHIMIE 138
TRANS 572	RC 55
ENER 612	

ΔΙΑΒΙΒΑΣΤΙΚΟ ΣΗΜΕΙΩΜΑ

Αποστολέας: Για τη Γενική Γραμματέα της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, η κα Martine DEPREZ, Διευθύντρια

Ημερομηνία Παραλαβής: 20 Νοεμβρίου 2025

Αποδέκτης: κα Thérèse BLANCHET, Γενική Γραμματέας του Συμβουλίου της Ευρωπαϊκής Ένωσης

Αριθ. εγγρ. Επιτρ.: COM(2025) 848 final

Θέμα: ΑΝΑΚΟΙΝΩΣΗ ΤΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ ΠΡΟΣ ΤΟ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΙΟ, ΤΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ, ΤΗΝ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΚΑΙ ΤΗΝ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΩΝ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΩΝ
Θεματολόγιο για τους καταναλωτές με ορίζοντα το 2030 και σχέδιο δράσης για τους καταναλωτές στην ενιαία αγορά «Μια νέα ώθηση για την προστασία των καταναλωτών, την ανταγωνιστικότητα και τη βιώσιμη ανάπτυξη»

Διαβιβάζεται συνημμένως στις αντιπροσωπίες το έγγραφο - COM(2025) 848 final.

σνημμ.: COM(2025) 848 final



Βρυξέλλες, 19.11.2025
COM(2025) 848 final

**ΑΝΑΚΟΙΝΩΣΗ ΤΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ ΠΡΟΣ ΤΟ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΙΟ, ΤΟ
ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ, ΤΗΝ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ
ΚΑΙ ΤΗΝ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΩΝ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΩΝ**

**Θεματολόγιο για τους καταναλωτές με ορίζοντα το 2030 και σχέδιο δράσης για τους
καταναλωτές στην ενιαία αγορά
«Μια νέα ώθηση για την προστασία των καταναλωτών, την ανταγωνιστικότητα και τη
βιώσιμη ανάπτυξη»**

{SWD(2025) 848 final}

ΑΝΑΚΟΙΝΩΣΗ ΤΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ ΠΡΟΣ ΤΟ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΙΟ, ΤΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ, ΤΗΝ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΚΑΙ ΤΗΝ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΩΝ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΩΝ

Θεματολόγιο για τους καταναλωτές με ορίζοντα το 2030 και σχέδιο δράσης για τους καταναλωτές στην ενιαία αγορά «Μια νέα ώθηση για την προστασία των καταναλωτών, την ανταγωνιστικότητα και τη βιώσιμη ανάπτυξη»

Η προστασία των καταναλωτών αποτελεί αναπόσπαστο μέρος της Ένωσής μας και βρίσκεται στο επίκεντρο της ενιαίας αγοράς μας¹. Επιτρέπει στους Ευρωπαίους καταναλωτές να κάνουν συνειδητές επιλογές, να είναι ασφαλείς κατά την αγορά αγαθών και υπηρεσιών, να τυγχάνουν δίκαιης μεταχείρισης κατά τις συμβάσεις και τις συναλλαγές τους και να έχουν πρόσβαση σε αποτελεσματικά μέσα έννομης προστασίας. Ένα ισχυρό θεματολόγιο για τους καταναλωτές είναι ζωτικής σημασίας για να φέρει αλλαγές στην καθημερινή ζωή των καταναλωτών και για να επιτευχθούν οι αλληλοϋποστηριζόμενοι και πρωταρχικοί μας στόχοι: ανταγωνιστικότητα και βιώσιμη ευημερία, προστασία της δημοκρατίας και της κοινωνικής δικαιοσύνης².

Οι Ευρωπαίοι καταναλωτές απολαμβάνουν σε ορισμένες περιπτώσεις από τα υψηλότερα επίπεδα προστασίας στον κόσμο, αλλά εξακολουθούν να αντιμετωπίζουν πολλές προκλήσεις. Σ' αυτές περιλαμβάνονται το υψηλό κόστος ζωής και η κοινωνικοοικονομική αβεβαιότητα: οι επιπτώσεις της κλιματικής αλλαγής, η έκθεση σε μη ασφαλή προϊόντα και αθέμιτες εμπορικές πρακτικές, ιδίως στο διαδίκτυο: επίμονα εμπόδια στις διασυνοριακές αγορές και δυσχέρειες στην εξασφάλιση έννομης προστασίας. Επίσης, η αγορά της ΕΕ είναι αντιμέτωπη με ολοένα και μεγαλύτερες προκλήσεις λόγω της σημαντικής αύξησης των εισαγωγών ηλεκτρονικού εμπορίου από χώρες εκτός της ΕΕ, ιδίως όσον αφορά τα δέματα χαμηλής αξίας που εισάγονται και παραδίδονται απευθείας στους καταναλωτές. Αυτά εγκυμονούν κινδύνους για την υγεία και την ασφάλειά τους, δεν είναι βιώσιμα από περιβαλλοντική άποψη και συνεπάγονται αθέμιτο ανταγωνισμό για τις νομοταγείς επιχειρήσεις στην ΕΕ³.

Η προστασία των καταναλωτών, η ανταγωνιστικότητα και η βιώσιμη ευημερία ενισχύουν η μία την άλλη. Όπως αναφέρεται στην [έκθεση Letta](#), η ενίσχυση της προστασίας των καταναλωτών προωθεί ένα ανταγωνιστικό περιβάλλον που ωφελεί τόσο τους καταναλωτές όσο και τις επιχειρήσεις. Δεδομένου ότι στην ενιαία αγορά υπάρχουν 450 εκατομμύρια καταναλωτές και ότι οι δαπάνες των νοικοκυριών αντιπροσωπεύουν πάνω από το 51 % του ΑΕΠ της ΕΕ⁴ (που σημαίνει ότι ευθύνονται για το μεγαλύτερο μέρος της οικονομικής δραστηριότητας στην ΕΕ), οι καταναλωτές διαδραματίζουν ουσιαστικό ρόλο

¹ Άρθρο 12 της Συνθήκης για τη λειτουργία της Ευρωπαϊκής Ένωσης και άρθρο 38 του Χάρτη Θεμελιωδών Δικαιωμάτων της ΕΕ.

² [Προτεραιότητες της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την περίοδο 2024-2029](#).

³ Τον Φεβρουάριο του 2025 η Ευρωπαϊκή Επιτροπή παρουσίασε την [ανακοίνωση «Ολοκληρωμένη εργαλειοθήκη της ΕΕ για ασφαλές και βιώσιμο ηλεκτρονικό εμπόριο»](#). Είναι σημαντικό να επιτευχθεί ταχεία πρόοδος σε διάφορα μέτωπα, και συγκεκριμένα, στο πλαίσιο της τελωνειακής μεταρρύθμισης, θα πρέπει να καταργηθεί η απαλλαγή από δασμούς για τα προϊόντα αξίας κάτω των 150 EUR, να ενταθεί η συνεργασία με τις χώρες από τις οποίες προέρχονται τα προϊόντα αυτά για να κατοχυρωθεί η ασφάλειά τους στην πηγή και να ενισχυθούν οι ικανότητες επιβολής του νόμου στα τελωνεία, η εποπτεία της αγοράς και η προστασία των καταναλωτών.

⁴ Eurostat: https://ec.europa.eu/eurostat/databrowser/view/NAMA_10_GDP/default/table?lang=en.

στο μηχανοστάσιο της οικονομίας μας. Οι ανάγκες, τα κίνητρα, οι προτιμήσεις, οι ανησυχίες τους και, σε τελική ανάλυση, οι επιλογές τους προωθούν τον ανταγωνισμό, την καινοτομία, τις επενδύσεις και τη βιώσιμη ανάπτυξη. Το κατά πόσον τα προϊόντα εισάγονται, καλλιεργούνται ή παράγονται στην ΕΕ καθώς και ο συνολικός αντίκτυπός τους στη δίκαιη μετάβαση επηρεάζεται από τους παράγοντες αυτούς.

Με τη σειρά της, μια ανταγωνιστική αγορά της ΕΕ βελτιώνει την ευημερία των καταναλωτών μέσα από την προσφορά ευρείας επιλογής ποιοτικών αγαθών και υπηρεσιών σε προσιτές τιμές. Ένα ισχυρό πλαίσιο προστασίας των καταναλωτών παρέχει κανόνες και κίνητρα για τη δημιουργία της εμπιστοσύνης, των εγγυήσεων και της ασφάλειας δικαίου που χρειάζονται αμφότεροι οι καταναλωτές και οι επιχειρήσεις. Για παράδειγμα, για να αντιμετωπιστούν οι κίνδυνοι που εγκυμονεί η γεωμετρική αύξηση των εισαγωγών ηλεκτρονικού εμπορίου, η αυστηρή εφαρμογή και επιβολή των κανόνων της ΕΕ για τα δικαιώματα των καταναλωτών και την ασφάλεια των προϊόντων είναι ουσιαστικής σημασίας για την προστασία όχι μόνο των καταναλωτών, αλλά και των νομοταγών εταιρειών από τον αθέμιτο ανταγωνισμό.

Πέραν από τον κεντρικό της ρόλο στην οικονομία, η πολιτική για τους καταναλωτές επιτελεί μια εγγενή κοινωνική, προστατευτική και σταθεροποιητική λειτουργία που αποκτά ακόμη μεγαλύτερη σημασία απέναντι στις σημερινές αναταράξεις που βιώνουν η Ευρώπη και ο κόσμος. Δημιουργώντας ένα πλαίσιο για την προστασία των δικαιωμάτων των πολιτών, τη διασφάλιση δίκαιων πρακτικών στην αγορά, την επιδίωξη της συλλογικής ευημερίας και την απαγόρευση των διακρίσεων, η πολιτική για τους καταναλωτές προωθεί την κοινωνική δικαιοσύνη και ενισχύει την εμπιστοσύνη στη δημοκρατία μας. Για παράδειγμα, η πολιτική για τους καταναλωτές μπορεί να βοηθήσει τους καταναλωτές να αντιμετωπίσουν το υψηλό κόστος ζωής και να διασκεδάσει τις περιβαλλοντικές ανησυχίες τους, στηρίζοντας την κυκλική οικονομία και προωθώντας τη διαθεσιμότητα οικονομικά προσιτών και ελκυστικών βιώσιμων προϊόντων.

Στο πλαίσιο αυτό, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή παρουσιάζει το **Θεματολόγιο για τους Καταναλωτές με ορίζοντα το 2030 (στο εξής: θεματολόγιο)**, ένα νέο στρατηγικό πλαίσιο για την πολιτική της ΕΕ για τους καταναλωτές, το οποίο χαράσσει συγκεκριμένες προτεραιότητες και δράσεις για την επόμενη πενταετία.

Το θεματολόγιο καλύπτει ευρύ φάσμα δράσεων που ανταποκρίνονται άμεσα σε βασικές προκλήσεις και αποτυπώνουν τον οριζόντιο χαρακτήρα της πολιτικής για τους καταναλωτές. Σκοπός του είναι να ενισχύσει την προστασία των καταναλωτών και να προωθήσει την ανταγωνιστικότητα, την κοινωνική δικαιοσύνη και τη βιώσιμη ανάπτυξη, ενισχύοντας τη συνεπή και αποτελεσματική υλοποίηση, εφαρμογή και επιβολή των κανόνων της ΕΕ και αντιμετωπίζοντας σημαντικές προκλήσεις, όπως η ψηφιακή δικαιοσύνη και η προστασία των καταναλωτών στο διαδίκτυο.

Το θεματολόγιο εξετάζει τέσσερις βασικούς **τομείς προτεραιότητας**. Πρώτον, αναγνωρίζοντας τον κεντρικό ρόλο που παίζει η προστασία των καταναλωτών στην εξασφάλιση της ορθής λειτουργίας της ενιαίας αγοράς, και τη σημασία της ενιαίας αγοράς για την εξασφάλιση της ευημερίας και την τόνωση της ανταγωνιστικότητας της Ευρώπης, το θεματολόγιο περιλαμβάνει ένα **σχέδιο δράσης για τους καταναλωτές στην ενιαία αγορά**. Αυτό το σχέδιο δράσης συμπληρώνει τη [στρατηγική για την ενιαία αγορά](#) εστιάζοντας σε συγκεκριμένα ζητήματα εντός της ενιαίας αγοράς που αφορούν άμεσα τους καταναλωτές. Οι άλλες βασικές προτεραιότητες του θεματολογίου είναι η **ψηφιακή δικαιοσύνη και η διαδικτυακή προστασία των καταναλωτών, η βιώσιμη κατανάλωση**, καθώς και η **επιβολή της νομοθεσίας και τα μέσα έννομης προστασίας**.

Η ανάγκη προσαρμογής στις ταχείες κοινωνικές αλλαγές και η άνοδος του ηλεκτρονικού εμπορίου οξύνουν την πολυπλοκότητα και τους κινδύνους για συγκεκριμένες ομάδες καταναλωτών, όπως τα άτομα με αναπηρία, οι ηλικιωμένοι, οι νεαροί καταναλωτές ή οι οικογένειες χαμηλών εισοδημάτων. Ως εκ τούτου, **η προστασία των καταναλωτών που βρίσκονται σε ευάλωτη κατάσταση** αποτελεί σημαντική **πρωταρχική προτεραιότητα** που διατρέχει όλους τους τομείς του θεματολογίου. Σ' αυτή εντάσσονται η προστασία των παιδιών ως καταναλωτών στο ψηφιακό περιβάλλον και η αντιμετώπιση των επιπτώσεων από το υψηλό κόστος ζωής, το οποίο ολοένα και περισσότερο δυσχεραίνει για πολλούς την κάλυψη βασικών αναγκών, όπως η διατροφή, η ενέργεια και η στέγαση.

Η απλούστευση και η μείωση του διοικητικού φόρτου αποτελούν **πρωταρχική προτεραιότητα**, σύμφωνα με τους στόχους που ορίζονται στην [Πυξίδα Ανταγωνιστικότητας](#). Για τον σκοπό αυτό, το θεματολόγιο έχει ως σκοπό να απλουστεύσει και να αποσαφηνίσει τους κανόνες προστασίας των καταναλωτών, να μειώσει τον περιττό διοικητικό φόρτο και να δώσει στις εταιρείες τη δυνατότητα να λειτουργούν σε ένα σαφές, δίκαιο και προβλέψιμο περιβάλλον, διατηρώντας παράλληλα ισχυρά πρότυπα προστασίας των καταναλωτών. Συγκεκριμένα, η ενίσχυση και η απλούστευση του πλαισίου επιβολής της νομοθεσίας συνιστά ακρογωνιαίο λίθο του θεματολογίου και θα βοηθήσει τις επιχειρήσεις να μειώσουν το κόστος συμμόρφωσής τους και να αξιοποιήσουν τις ευκαιρίες που προσφέρει η ενιαία αγορά. Με τη σειρά τους, οι επιχειρήσεις, επωφελούμενες από την απλούστευση και τη μείωση του φόρτου, αναμένεται επίσης ότι θα συμβάλουν στη χαλάρωση της πίεσης που ασκεί το κόστος ζωής.

Οι δράσεις που ορίζονται στο θεματολόγιο θα υποστηρίζονται από την ενεργό διεθνή συνεργασία, τόσο σε διμερές όσο και σε πολυμερές επίπεδο. Η ΕΕ θα συνεχίσει να συνεργάζεται με χώρες σε ολόκληρο τον κόσμο και να συμμετέχει σε πολυμερή φόρουμ, όπως ο Παγκόσμιος Οργανισμός Εμπορίου (ΠΟΕ), η Διάσκεψη των Ηνωμένων Εθνών για το Εμπόριο και την Ανάπτυξη (UNCTAD) και ο Οργανισμός Οικονομικής Συνεργασίας και Ανάπτυξης (ΟΟΣΑ), για να προωθηί υψηλή προστασία των καταναλωτών και για να στηρίξει ισότιμους όρους ανταγωνισμού για τις επιχειρήσεις. Η ΕΕ θα συνεχίσει να διαβουλεύεται με πρόθυμους εταίρους στο πλαίσιο άτυπων διαλόγων με τους καταναλωτές και να συνεργάζεται με τις αρμόδιες αρχές, ιδίως όσον αφορά την ασφάλεια των προϊόντων που πωλούνται στο διαδίκτυο, καθώς και να διοργανώνει ανά διετία τη Διεθνή Εβδομάδα για την Ασφάλεια των Προϊόντων. Η Επιτροπή θα συνεχίσει επίσης να στηρίζει τις υποψήφιες χώρες ώστε να ευθυγραμμιστούν με το κεκτημένο της ΕΕ σχετικά με την προστασία των καταναλωτών στο πλαίσιο της διαδικασίας διεύρυνσης της ΕΕ.

Το θεματολόγιο βασίζεται στα επιτεύγματα του [νέου θεματολογίου για τους καταναλωτές](#) που εγκρίθηκε το 2020 και είναι το αποτέλεσμα εντατικών συζητήσεων με τα συμφεροντούχα μέρη⁵. Για την επίτευξη των στόχων του και για την υλοποίηση των δράσεών του, είναι απαραίτητο ένα **συμπεριληπτικό, διαφανές και δυναμικό πλαίσιο διακυβέρνησης**. Η Επιτροπή θα συνεργαστεί με δομημένο τρόπο με όλα τα συμφεροντούχα μέρη, μεταξύ άλλων, των κρατών μελών και του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου, των επιχειρηματικών ενώσεων, της ακαδημαϊκής κοινότητας και της κοινωνίας των πολιτών, και μάλιστα με τις οργανώσεις καταναλωτών. Η ενεργός συμμετοχή τους καθ' όλη τη διάρκεια της διαδικασίας εφαρμογής του θεματολογίου θα είναι απαραίτητη για την επιτυχία του.

⁵ Βλ. συνοδευτική συνοπτική έκθεση στην οποία συνοψίζονται οι δραστηριότητες διαβούλευσης με τα ενδιαφερόμενα μέρη, SWD(2025) 848.

1. ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΤΗΣ ΕΝΙΑΙΑΣ ΑΓΟΡΑΣ ΤΗΣ ΕΕ: ΣΧΕΔΙΟ ΔΡΑΣΗΣ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΕΣ

Η ενιαία αγορά είναι ένα από τα σημαντικότερα επιτεύγματα της ΕΕ. Παρέχει **σημαντικά οφέλη** στους καταναλωτές, όπως περισσότερες επιλογές και χαμηλότερες τιμές, και αποτελεί κρίσιμο πλεονέκτημα για την τόνωση της ευρωπαϊκής ανταγωνιστικότητας. Ωστόσο, πολυάριθμοι φραγμοί εξακολουθούν να εμποδίζουν τους καταναλωτές και τις επιχειρήσεις να αξιοποιήσουν πλήρως το δυναμικό της ενιαίας αγοράς. Κατά συνέπεια, η ολοκλήρωση της ενιαίας αγοράς είναι απολύτως επείγουσα. Το παρόν σχέδιο δράσης συμπληρώνει τα μέτρα που περιλαμβάνονται στη στρατηγική για την ενιαία αγορά και στον επικείμενο χάρτη πορείας για την ενιαία αγορά έως το 2028. Αντιμετωπίζει τα εμπόδια που δεν επιτρέπουν στους καταναλωτές να αποκομίσουν πρόσθετα οφέλη από την ενιαία αγορά, κυρίως στους τομείς της πρόσβασης σε αγαθά και υπηρεσίες και ειδικά στις χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες, την κινητικότητα και τις μεταφορές.

Από την έκδοσή του το 2018 ο [κανονισμός για τον γεωγραφικό αποκλεισμό](#) έχει βελτιώσει την πρόσβαση των καταναλωτών σε διασυνοριακά αγαθά και υπηρεσίες, εξαλείφοντας τον αδικαιολόγητο γεωγραφικό αποκλεισμό και άλλες μορφές διακρίσεων στις διαδικτυακές πωλήσεις με βάση την ιθαγένεια ή τον τόπο διαμονής ή εγκατάστασης. Ωστόσο, παραμένουν προκλήσεις σχετικά με την ορθή εφαρμογή του⁶. Τον Φεβρουάριο του 2025 η Επιτροπή δρομολόγησε τη διενέργεια επίσημης αξιολόγησης του κανονισμού για να κρίνει κατά πόσον οι στόχοι του έχουν υλοποιηθεί. Παράλληλα, η Επιτροπή θα αναλύσει περαιτέρω τα οφέλη, τις προκλήσεις και τους πιθανούς κινδύνους από την επέκταση του πεδίου εφαρμογής του κανονισμού.

Οι διασυνοριακοί φραγμοί που περιορίζουν τις επιλογές των καταναλωτών δεν περιορίζονται στο διαδίκτυο. Οι **εδαφικοί περιορισμοί εφοδιασμού**, δηλαδή οι περιορισμοί που επιβάλλουν ορισμένοι κατασκευαστές και οι οποίοι καθιστούν πολύ δύσκολο ή αδύνατο για τους εμπόρους λιανικής πώλησης, τόσο στο διαδίκτυο όσο και σε φυσικά καταστήματα, να αγοράζουν προϊόντα σε ένα κράτος μέλος και να τα πωλούν σε άλλο, κατακερματίζουν επίσης την ενιαία αγορά και ενδέχεται να οδηγούν σε υψηλότερες τιμές, συμβάλλοντας έτσι στην αύξηση του κόστους ζωής⁷. Όπως ανακοινώθηκε στη στρατηγική για την ενιαία αγορά, η Επιτροπή θα αναπτύξει εργαλεία που θα αντιμετωπίζουν τους αδικαιολόγητους εδαφικούς περιορισμούς εφοδιασμού σε καταστάσεις που δεν εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής του δικαίου του ανταγωνισμού. Παράλληλα, η Επιτροπή θα συνεχίσει την αυστηρή επιβολή των κανόνων του ανταγωνισμού.

Ένας άλλος τομέας στον οποίο οι καταναλωτές αντιμετωπίζουν εμπόδια είναι η **διασυνοριακή παροχή χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών**. Παρότι το ποσοστό των καταναλωτών που αγοράζουν χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες στο εξωτερικό έχει αυξηθεί, παραμένει πολύ περιορισμένο σε ορισμένες κατηγορίες προϊόντων, όπως τα καταναλωτικά δάνεια, τα ενυπόθηκα δάνεια και οι ασφάλειες. Η αύξηση της διασυνοριακής παροχής λιανικών χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών, σε συνδυασμό με την

⁶ Βλέπε: [Έγγραφο εργασίας των υπηρεσιών της Επιτροπής σχετικά με τον αντίκτυπο του κανονισμού για τον γεωγραφικό αποκλεισμό και την πρόοδο όσον αφορά την περαιτέρω μείωση των διασυνοριακών φραγμών](#) και [ειδική έκθεση του Ελεγκτικού Συνεδρίου: Αδικαιολόγητος γεωγραφικός αποκλεισμός στο ηλεκτρονικό εμπόριο](#) Βλ. επίσης: [Geo-blocking – Still an area of concern for ECC-Net](#)(Γεωγραφικός αποκλεισμός – Τα προβλήματα παραμένουν σύμφωνα με το δίκτυο ΕΚΚ).

⁷ Σύμφωνα με εκτιμήσεις σε [μελέτη](#) που διενεργήθηκε για λογαριασμό της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, εάν καταργούνταν οι εδαφικοί περιορισμοί στην προσφορά, οι καταναλωτές θα μπορούσαν να εξοικονομήσουν έως και 14,1 δισ. EUR ετησίως από τις αγορές τους σε σχέση με ορισμένα προϊόντα.

προστασία των καταναλωτών από τον απερισκεπτο δανεισμό και την υπερχρέωση, μπορεί να αποφέρει οφέλη στους καταναλωτές και επιχειρηματικές ευκαιρίες στους παρόχους χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών. Οι καταναλωτές μπορεί επίσης να αντιμετωπίζουν ακόμη περιορισμούς, όταν προσπαθούν να ανοίξουν έναν λογαριασμό πληρωμών σε άλλο κράτος μέλος. Η [Ένωση Αποταμιεύσεων και Επενδύσεων](#) θα προωθήσει τη βαθύτερη ολοκλήρωση των κεφαλαιαγορών —σε συνδυασμό με ένα ολοκληρωμένο τραπεζικό σύστημα— και θα βελτιώσει τη διασυνοριακή παροχή κεφαλαίων. Θα ενθαρρύνει τη συμμετοχή των ιδιωτών στις κεφαλαιαγορές, επιδιώκοντας ιδίως την αύξηση της διαθεσιμότητας και της διάδοσης **λογαριασμών αποταμίευσης και επενδύσεων** που μπορούν να εξασφαλίζουν στους καταναλωτές υψηλότερες μακροπρόθεσμες αποδόσεις από επενδύσεις στις χρηματοπιστωτικές αγορές, όπως ορίζεται στη [σύσταση της Επιτροπής προς τα κράτη μέλη σχετικά με τους λογαριασμούς αποταμίευσης και επενδύσεων](#). Η Επιτροπή θα συνεργαστεί επίσης με τα κράτη μέλη για να διασφαλίσει την **αποτελεσματική εφαρμογή και επιβολή της ισχύουσας νομοθεσίας για τις χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες**, όπως η [οδηγία για τους λογαριασμούς πληρωμών](#). Η οδηγία αυτή εμποδίζει τους παρόχους υπηρεσιών να εισάγουν διακρίσεις εις βάρος των καταναλωτών της ΕΕ λόγω ιθαγένειας ή τόπου διαμονής όταν υποβάλλουν αίτηση πρόσβασης σε τραπεζικό λογαριασμό, και εγγυάται σε όλους τους καταναλωτές που διαμένουν νόμιμα στην ΕΕ το δικαίωμα να έχουν έναν βασικό λογαριασμό πληρωμών. Για να ενισχυθεί η **επιβολή των κανόνων αυτών**, η Επιτροπή θα εξετάσει τη δυνατότητα υπαγωγής του [κανονισμού για τον ενιαίο χώρο πληρωμών σε ευρώ](#), ο οποίος περιλαμβάνει κανόνες που απαγορεύει τις **διακρίσεις λόγω IBAN**⁸, στο πεδίο εφαρμογής του [κανονισμού για τη συνεργασία όσον αφορά την προστασία των καταναλωτών](#). Η Επιτροπή θα εστιάσει επίσης στην εφαρμογή της [στρατηγικής της ΕΕ για τον χρηματοοικονομικό γραμματισμό](#), η οποία έχει σκοπό να επιτρέψει στους καταναλωτές να διαχειρίζονται καλύτερα τα οικονομικά τους και να συμμετέχουν στις κεφαλαιαγορές σε ασφαλή και υγιή βάση, ιδίως στο σημερινό πλαίσιο των ψηφιοποιημένων υπηρεσιών. Το 2028 η Επιτροπή προτίθεται να διενεργήσει ολοκληρωμένη προσομοίωση ακραίων καταστάσεων της νομοθεσίας της ΕΕ για τις χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες προς τους καταναλωτές, ώστε να αξιολογήσει την ανθεκτικότητά της, να αδράξει ευκαιρίες απλούστευσης των κανόνων και να διασφαλίσει ότι παραμένει κατάλληλη για τον επιδιωκόμενο σκοπό της απέναντι στις ταχείες εξελίξεις στη χρηματοπιστωτική τοπογραφία.

Εκτός από τη δυνατότητα πρόσβασης σε αγαθά και υπηρεσίες στο σύνολο της ΕΕ, η **ελεύθερη κυκλοφορία των προσώπων** εντός της ενιαίας αγοράς επιτρέπει περαιτέρω στους καταναλωτές να απολαμβάνουν όλα τα οφέλη μιας Ευρώπης χωρίς σύνορα. Όταν ταξιδεύουν, οι καταναλωτές χρειάζονται οικονομικά προσιτές, υψηλής ποιότητας, εύρυθμες και προσβάσιμες υπηρεσίες κινητικότητας, μεταφορών και ηλεκτρονικών επικοινωνιών, που να υποστηρίζονται από μια ισχυρή δέσμη δικαιωμάτων.

Όσον αφορά τις υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών, οι [κανόνες της ΕΕ για την περιαγωγή](#) σημαίνουν ότι οι καταναλωτές που ταξιδεύουν εντός της ΕΕ / του ΕΟΧ μπορούν να χρησιμοποιούν τα τηλέφωνα τους για κλήσεις, γραπτά μηνύματα και πρόσβαση στο διαδίκτυο χωρίς πρόσθετα τέλη. Η ΕΕ έχει ήδη συνάψει συμφωνίες που θα επεκτείνουν αποτελεσματικά τον χώρο περιαγωγής της ΕΕ στην Ουκρανία και τη Μολδαβία από την 1η Ιανουαρίου 2026. Η Επιτροπή έχει επίσης ξεκινήσει τη διαδικασία

⁸ Ο κανονισμός για τον ενιαίο χώρο πληρωμών σε ευρώ ορίζει ότι οι τράπεζες και οι επιχειρήσεις πρέπει να επιφυλάσσουν ισότιμη μεταχείριση στους διεθνείς αριθμούς τραπεζικών λογαριασμών (IBAN) από όλα τα κράτη μέλη της ΕΕ, διασφαλίζοντας ότι τα φυσικά πρόσωπα και οι εταιρείες μπορούν να εκτελούν διασυνοριακές συναλλαγές χωρίς να προσκρούουν σε αδικαιολόγητους φραγμούς λόγω της προέλευσης του IBAN τους.

αναθεώρησης των κανόνων της ΕΕ που διέπουν τις ηλεκτρονικές επικοινωνίες αναφορικά με τα δικαιώματα των τελικών χρηστών και την καθολική υπηρεσία.

Παρά την αύξηση της ζήτησης για **πολυτροπικές μετακινήσεις**, οι καταναλωτές εξακολουθούν να αντιμετωπίζουν πολυάριθμα εμπόδια όταν επιθυμούν να συγκρίνουν τους ναύλους, να βρουν την καλύτερη ταξιδιωτική επιλογή, να κάνουν κράτηση για το ταξίδι τους και να προασπίσουν τα δικαιώματά τους σε περίπτωση διαταραχής. Αυτό ισχύει ιδίως για τις σιδηροδρομικές μεταφορές. Με τις επικείμενες προτάσεις για έναν **ενιαίο κανονισμό για την ψηφιακή κράτηση και έκδοση εισιτηρίων**, τον **κανονισμό για τις πολυτροπικές ψηφιακές υπηρεσίες κινητικότητας** και τη στοχευμένη αναθεώρηση του **κανονισμού για τα δικαιώματα των επιβατών σιδηροδρομικών μεταφορών**, σε συνδυασμό με την επικείμενη έκδοση των νομοθετικών πράξεων της **δέσμης μέτρων για την κινητικότητα των επιβατών**, θα επιλυθούν αρκετές από αυτές τις προκλήσεις. Η δέσμη μέτρων για την κινητικότητα των επιβατών περιλαμβάνει την αναθεώρηση των κανονισμών της ΕΕ για τα δικαιώματα των επιβατών, καθώς και την αναθεώρηση της **οδηγίας του 2015 για τα οργανωμένα ταξίδια**. Η ολοκλήρωση της αναθεώρησης της εν λόγω οδηγίας θα φέρει αποτελεσματικότερη προστασία των καταναλωτών, μεταξύ άλλων με τη θέσπιση νέων κανόνων για τα κουπόνια, που θα απαιτούν τη ρητή συγκατάθεση των ταξιδιωτών. Θα διασφαλίσει επίσης ότι παρέχονται σαφέστερες πληροφορίες στους καταναλωτές, ενώ παράλληλα θα μειωθεί σημαντικά ο αριθμός των ενημερωτικών εντύπων. Η περάτωση της αναθεώρησης της νομοθεσίας της ΕΕ για τα **δικαιώματα των επιβατών** θα διασφαλίσει συγκεκριμένα την καλύτερη επιβολή των δικαιωμάτων αυτών, θα θεσπίσει δικαιώματα για τους επιβάτες που πραγματοποιούν πολυτροπικά ταξίδια, θα βελτιώσει τα δικαιώματα των επιβατών με αναπηρία και μειωμένη κινητικότητα, θα ενισχύσει την ενημέρωση των επιβατών σχετικά με τα δικαιώματά τους και θα αποσαφηνίσει τους κανόνες για την επιστροφή των αεροπορικών εισιτηρίων όταν η κράτησή τους έχει γίνει μέσω μεσαζόντων. Η Επιτροπή θα προτείνει επίσης αναθεώρηση του **κανονισμού για τις αεροπορικές γραμμές**. Αυτή θα περιλαμβάνει την ανάληψη στοχευμένης δράσης που θα ενισχύει τους κανόνες προστασίας των καταναλωτών, μεταξύ άλλων, την αποσαφήνιση των ελάχιστων επιτρεπόμενων ορίων για τις χειραποσκευές⁹, των βασικών χαρακτηριστικών και υπηρεσιών που πρέπει να περιλαμβάνουν όλα τα αεροπορικά εισιτήρια, καθώς και τη βελτίωση της διαφάνειας και της συγκρισιμότητας των αεροπορικών εισιτηρίων.

Για τη μετάβαση στην **καθαρή κινητικότητα** είναι ανάγκη επίσης να αρθούν οι φραγμοί που εμποδίζουν τη χρήση οχημάτων μηδενικών εκπομπών σε εγχώριο και διασυνοριακό επίπεδο. Καθώς περισσότεροι καταναλωτές αγοράζουν ηλεκτρικά αυτοκίνητα, απαιτείται μια εύρυθμη και ανταγωνιστική αγορά φόρτισης. Οι δημόσιες υποδομές φόρτισης της ΕΕ έχουν αυξηθεί σημαντικά, χάρη στον **κανονισμό για τις υποδομές εναλλακτικών καυσίμων**. Ο κανονισμός εισήγαγε επίσης διατάξεις για τη διευκόλυνση των διαδικασιών πληρωμής και τη βελτίωση της διαφάνειας των τιμών επαναφόρτισης. Το 2026 η Επιτροπή θα επανεξετάσει τον κανονισμό για τις υποδομές εναλλακτικών καυσίμων και θα αξιολογήσει την αποτελεσματικότητα των υφιστάμενων διατάξεων καθώς και το αν πρέπει να αναληφθεί πρόσθετη δράση που να διασφαλίζει την πλήρη διαφάνεια των τιμών και εύκολες μεθόδους πληρωμής.

Στο πλαίσιο της επικείμενης **στρατηγικής της ΕΕ για τον βιώσιμο τουρισμό**, η Επιτροπή θα εξετάσει επίσης τρόπους που θα διευρύνουν την πρόσβαση των καταναλωτών στις **διασυνοριακές ενοικιάσεις αυτοκινήτων**. Σύμφωνα με τη στρατηγική για την ενιαία

⁹ Με την επιφύλαξη των εν εξελίξει διαπραγματεύσεων για την αναθεώρηση της νομοθεσίας της ΕΕ για τα δικαιώματα των επιβατών.

αγορά η Επιτροπή μελετάει τη δυνατότητα εφαρμογής των κανόνων και των αρχών της ενιαίας αγοράς της ΕΕ στον τομέα των **ταξί και της μίσθωσης οχημάτων με οδηγό**.

Το διασυνοριακό εμπόριο αποτελεί θεμελιώδες στοιχείο της ευρωπαϊκής αγοράς μεταχειρισμένων αυτοκινήτων¹⁰. Ωστόσο, η έλλειψη αξιόπιστων πληροφοριών σχετικά με τα χιλιόμετρα που έχει διανύσει ένα αυτοκίνητο, καθώς και το ιστορικό συντήρησης και ατυχημάτων του υπονομεύει την εμπιστοσύνη των καταναλωτών και τους εκθέτει σε δόλιες πρακτικές. Αρκετά κράτη μέλη έχουν ήδη θέσει σε εφαρμογή διάφορα συστήματα για την αντιμετώπιση του προβλήματος αυτού. Η **δέσμη μέτρων για τους τεχνικούς ελέγχους οχημάτων** που εγκρίθηκε τον Απρίλιο του 2025 περιλαμβάνει μέτρα κατά της παραποίησης των δεδομένων στους μετρητές διανυθέντων χιλιομέτρων στις εγχώριες και διασυνοριακές πωλήσεις μεταχειρισμένων οχημάτων. Τα μέτρα αυτά θα εξασφαλίσουν την κατάλληλη ενημέρωση των καταναλωτών, ενισχύοντας έτσι την προστασία των καταναλωτών στην αγορά μεταχειρισμένων οχημάτων. Επιπλέον, η Επιτροπή εργάζεται για την αναθεώρηση της **οδηγίας για την επισήμανση των αυτοκινήτων** με σκοπό την καλύτερη ενημέρωση των καταναλωτών.

Τα **ευρωπαϊκά πορτοφόλια ψηφιακής ταυτότητας**, τα οποία θα είναι διαθέσιμα σε κάθε κράτος μέλος έως το 2026, θα διευκολύνουν τους καταναλωτές να αποθηκεύουν και να ανταλλάσσουν τα κύρια ταξιδιωτικά τους έγγραφα, όπως ψηφιακές θεωρήσεις και διαβατήρια, και να τα χρησιμοποιούν για τον έλεγχο των στοιχείων τους κατά την άφιξη τους σε ένα ξενοδοχείο ή για την επιβίβασή τους στο αεροδρόμιο, να ανοίγουν τραπεζικό λογαριασμό, να νοικιάζουν αυτοκίνητο, να ανανεώνουν ιατρικές συνταγές και να έχουν πρόσβαση σε άλλες ιδιωτικές και δημόσιες υπηρεσίες σε διασυνοριακό επίπεδο.

Η κατά πόδας παρακολούθηση του **κόστους ζωής και των οικονομικών τάσεων στην ενιαία αγορά** είναι απαραίτητη για τη χάραξη μέτρων πολιτικής για τους καταναλωτές που θα εξαλείφουν τα εμπόδια, θα στηρίζουν την κοινωνική ισότητα και θα διασφαλίζουν τα πρότυπα ευημερίας των καταναλωτών. Με βάση τα διαθέσιμα στοιχεία και τις απεικονίσεις της Eurostat, η Επιτροπή θα ενισχύσει τα **διαδικτυακά εργαλεία** της, έτσι ώστε να είναι δυνατή η παρακολούθηση της εξέλιξης των τιμών για βασικά καταναλωτικά αγαθά και υπηρεσίες στην ενιαία αγορά κατά τρόπο προσβάσιμο και εύκολα κατανοητό, μεταξύ άλλων για σκοπούς έρευνας και χάραξης πολιτικής. Η Επιτροπή θα αναπτύξει επίσης περαιτέρω τα μέρη του **πίνακα αποτελεσμάτων για τις συνθήκες που αντιμετωπίζουν οι καταναλωτές** σε σχέση με το κόστος ζωής. Τέλος, το 2026 η Επιτροπή θα παρουσιάσει την πρώτη **στρατηγική της ΕΕ για την καταπολέμηση της φτώχειας**, έτσι ώστε να βοηθήσει τους πολίτες να έχουν πρόσβαση στα ουσιώδη μέσα προστασίας και τις υπηρεσίες που χρειάζονται, να υπάρξει σαφή πορεία για τη μείωση του αριθμού των ατόμων που ζουν σε συνθήκες φτώχειας κατά 15 εκατομμύρια έως το 2030 και να συμβάλει στην εξάλειψη της φτώχειας στην Ευρώπη έως το 2050, αντιμετωπίζοντας τα βαθύτερα αίτια της φτώχειας. Τη στρατηγική αυτή θα υποστηρίξει και μια ενισχυμένη **εγγύηση για τα παιδιά** με σκοπό την προστασία των παιδιών από τη φτώχεια και τον κοινωνικό αποκλεισμό.

Δράσεις

¹⁰ Μελέτη του Κοινού Κέντρου Ερευνών, «[A review of the used car market in the European Union](#)» (Επισκόπηση της αγοράς μεταχειρισμένων αυτοκινήτων στην Ευρωπαϊκή Ένωση), 2025.

- Ολοκλήρωση της αξιολόγησης του **κανονισμού για τον γεωγραφικό αποκλεισμό** (2ο τρίμηνο του 2026) και πρόσθετη ανάλυση των οφελών, των προκλήσεων και των πιθανών κινδύνων από την επέκταση του πεδίου εφαρμογής του.
- Ανάπτυξη εργαλείων με σκοπό την αντιμετώπιση των **αδικαιολόγητων εδαφικών περιορισμών της προσφοράς** για την κάλυψη καταστάσεων πέραν εκείνων που καλύπτονται από τη νομοθεσία περί ανταγωνισμού, όπως οι μονομερείς πρακτικές μεγάλων κατασκευαστών (4ο τρίμηνο του 2026)
- Προώθηση της παροχής **διασυνοριακών χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών**, μέσω της παρακολούθησης των λιανικών επενδύσεων στις κεφαλαιαγορές και της **διαθεσιμότητας και διάδοσης λογαριασμών αποταμίευσης και επενδύσεων** (2026-2027).
- Ενίσχυση του επιπέδου **χρηματοοικονομικού γραμματισμού** μέσω της εφαρμογής της στρατηγικής της ΕΕ για τον χρηματοοικονομικό γραμματισμό (από το 1ο τρίμηνο του 2026).
- Ανάπτυξη των **πορτοφολιών ψηφιακής ταυτότητας της ΕΕ** σε όλα τα κράτη μέλη ως ασφαλούς, αξιόπιστου μέσου προστασίας της ιδιωτικής ζωής και ψηφιακής ταυτοποίησης για όλους στην Ένωση (4ο τρίμηνο του 2026)
- Σύναψη **συμφωνιών περιαγωγής** με υποψήφιες προς ένταξη στην ΕΕ χώρες (για παράδειγμα, Ουκρανία και Μολδαβία από τον Ιανουάριο του 2026 και Δυτικά Βαλκάνια).
- Προώθηση της προσφοράς **υπηρεσιών διασυνοριακής κινητικότητας** με τους εξής τρόπους:
 - δρομολόγηση πρωτοβουλιών για τις **ψηφιακές υπηρεσίες πολυτροπικής κινητικότητας**, έναν μηχανισμό **ενιαίας ψηφιακής κράτησης και έκδοσης εισιτηρίων, καθώς και τη στοχευμένη αναθεώρηση των δικαιωμάτων των επιβατών στις σιδηροδρομικές μεταφορές ώστε να αυξηθούν οι κρατήσεις ταξιδίων που συνδυάζουν διαφορετικά μέσα μεταφοράς ή διαφορετικούς παρόχους μεταφορών, ιδίως στους σιδηροδρόμους** (νομοθετικές προτάσεις - 1ο τρίμηνο του 2026)·
 - αναθεώρηση του **κανονισμού για τις υποδομές εναλλακτικών καυσίμων** (2026)·
 - δρομολόγηση πρωτοβουλίας για τη **διασυνοριακή ενοικίαση αυτοκινήτων** (2ο τρίμηνο του 2026).
- Ενίσχυση της **παρακολούθησης και της ανάλυσης των συνθηκών και των τάσεων που περιβάλλουν τους καταναλωτές**, συμπεριλαμβανομένου του κόστους ζωής (έως το τέλος του 2026).

2. ΨΗΦΙΑΚΗ ΔΙΚΑΙΟΣΥΝΗ ΚΑΙ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΩΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ ΣΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ

Η ψηφιακή οικονομία έχει προσπορίσει πολλά οφέλη στους καταναλωτές. Τους εξασφάλισε νέα προϊόντα και υπηρεσίες και άλλαξε ριζικά τη ζωή τους με πολλούς τρόπους, από το πώς κάνουμε τις αγορές μας, τις επιλογές μας για την ψυχαγωγία και την ενημέρωσή μας έως και τις σχέσεις μας στις συναλλαγές με τις επιχειρήσεις. Απέναντι στην άνοδο του ηλεκτρονικού εμπορίου, την ανάπτυξη νέων τεχνολογιών και την αυξανόμενη χρήση της τεχνητής νοημοσύνης (TN), είναι σημαντικό να διασφαλιστεί ότι το δίκαιο της ΕΕ για την προστασία των καταναλωτών εξακολουθεί να παρέχει υψηλό

επίπεδο προστασίας στο σύγχρονο ψηφιακό περιβάλλον, διαφυλάσσοντας την αυτονομία και την ελευθερία επιλογής των καταναλωτών.

Ο [κανονισμός για τις ψηφιακές υπηρεσίες](#), ο [κανονισμός για τις ψηφιακές αγορές](#) και ο [κανονισμός για την τεχνητή νοημοσύνη](#) έχουν ενισχύσει το εγχειρίδιο ψηφιακών κανόνων της ΕΕ, με σαφή οφέλη για τους καταναλωτές και τις επιχειρήσεις¹¹. Η αποτελεσματική και συνεπής εφαρμογή των κανόνων αυτών αποτελεί απαραίτητη συνθήκη για την αντιμετώπιση των κινδύνων και των προκλήσεων που απασχολούν τους καταναλωτές στο διαδίκτυο. Ωστόσο, ο [έλεγχος καταλληλότητας της νομοθεσίας της ΕΕ για την προστασία των καταναλωτών όσον αφορά την ψηφιακή δικαιοσύνη](#) εντόπισε ελλείψεις και προβληματικές πρακτικές στο ψηφιακό περιβάλλον που απαιτούν να αναληφθεί δράση στο επίπεδο της ΕΕ για να καλυφθούν τα κενά στην προστασία των καταναλωτών, να μειωθεί η ανασφάλεια δικαίου για τις επιχειρήσεις, να προληφθεί ο κανονιστικός κατακερματισμός και να διευκολυνθεί η επιβολή της νομοθεσίας.

Για παράδειγμα, ο κανονισμός για τις ψηφιακές υπηρεσίες εξετάζει ήδη διάφορες πτυχές των προκλήσεων με τις οποίες μπορεί να έρθουν αντιμέτωποι οι καταναλωτές στο διαδίκτυο. Ωστόσο, οι προβληματικές εμπορικές πρακτικές αφορούν όλα τα είδη εμπορών, συμπεριλαμβανομένων εκείνων που δεν εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής του κανονισμού για τις ψηφιακές υπηρεσίες, όπως οι ιστότοποι ηλεκτρονικού εμπορίου και οι ψηφιακές υπηρεσίες που δεν φιλοξενούν περιεχόμενο τρίτων. Η οριζόντια νομοθεσία της ΕΕ για τους καταναλωτές παρέχει ένα «δίχτυ ασφαλείας» για όλους τους συμμετέχοντες στην αγορά με τεχνολογικά ουδέτερο τρόπο. Για να εξασφαλιστεί, πέραν της αποτελεσματικής εφαρμογής και επιβολής του υφιστάμενου νομικού πλαισίου, ότι το εν λόγω δίχτυ ασφαλείας ανταποκρίνεται στην ψηφιακή εποχή, η Επιτροπή θα προτείνει επίσης μια νομοθετική **πράξη για την ψηφιακή δικαιοσύνη** με σκοπό την περαιτέρω εμπέδωση της προστασίας των καταναλωτών στο διαδίκτυο από πρακτικές όπως: οι παραπλανητικές διεπαφές που μπορούν να επηρεάσουν αθέμιτα τις αποφάσεις των καταναλωτών· τα χαρακτηριστικά εθιστικού σχεδιασμού· οι προβληματικές πρακτικές που εφαρμόζουν επηρεαστές γνώμης· η αθέμιτη εξατομίκευση που εκμεταλλεύεται τα τρωτά σημεία και τα προβληματικά χαρακτηριστικά των καταναλωτών σε ψηφιακά προϊόντα, όπως τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης, τα βιντεοπαιχνίδια και το ηλεκτρονικό εμπόριο. Η πράξη για την ψηφιακή δικαιοσύνη θα επιδιώξει επίσης την απλούστευση των κανόνων για τις επιχειρήσεις, δίνοντας έμφαση στις απαιτήσεις ενημέρωσης των καταναλωτών σε συγκεκριμένα είδη συμβάσεων και σε επαναλαμβανόμενες συναλλαγές με τους ίδιους εμπόρους.

Οι ανήλικοι είναι ιδιαίτερα ευάλωτοι καταναλωτές. Έχουν την τάση να διακρίνονται από συγκεκριμένες καταναλωτικές συνήθειες και συχνά υιοθετούν από νεαρή ηλικία νέες τεχνολογίες και ψηφιακά προϊόντα, και μάλιστα προϊόντα που απευθύνονται σε πολύ μικρά παιδιά. Ο κανονισμός για τις ψηφιακές υπηρεσίες περιέχει ήδη διατάξεις για την προστασία των ανηλίκων στις επιγραμμικές πλατφόρμες και εγγυάται υψηλό επίπεδο

¹¹ Για παράδειγμα, ο κανονισμός για τις ψηφιακές υπηρεσίες επιβάλλει ευρύ φάσμα υποχρεώσεων δέουσας επιμέλειας στους παρόχους ενδιάμεσων ψηφιακών υπηρεσιών, όπως τα ηλεκτρονικά καταστήματα, με σκοπό την εμπέδωση της ασφάλειας και της εμπιστοσύνης των χρηστών. Υποχρεώνει επίσης τις πολύ μεγάλες επιγραμμικές πλατφόρμες και μηχανές αναζήτησης να εντοπίζουν, να αξιολογούν και να μετριάσουν τους συστηματικούς κινδύνους που απορρέουν από τον σχεδιασμό, τη λειτουργία και τη χρήση των υπηρεσιών τους, συμπεριλαμβανομένων εκείνων που ενδέχεται να επηρεάσουν αρνητικά το υψηλό επίπεδο προστασίας των καταναλωτών.

ιδιωτικότητας, ασφάλειας και προστασίας των ανηλίκων σε αυτές¹². Ωστόσο, η έκθεση των παιδιών σε επιβλαβείς πρακτικές και χαρακτηριστικά των ψηφιακών προϊόντων, στον διαδικτυακό εκφοβισμό, σε περιεχόμενο που προορίζεται για ενήλικες, στην προβολή του αυτοτραυματισμού, καθώς και σε αλγόριθμους που είναι έτσι σχεδιασμένοι ώστε να εκμεταλλεύονται τις αδυναμίες τους και να δημιουργούν εθισμό προκαλεί έντονες ανησυχίες που απαιτούν επιπρόσθετο έλεγχο. Κατά συνέπεια, η Επιτροπή θα διεξαγάγει έρευνα στο σύνολο της ΕΕ σχετικά με τις ευρύτερες επιπτώσεις των μέσων κοινωνικής δικτύωσης στην ευημερία των νέων. Θα συγκροτήσει επίσης ομάδα εμπειρογνομόνων για τα παιδιά και τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης, όπως ανακοίνωσε η πρόεδρος φον ντερ Λάιεν στην ομιλία της για την κατάσταση της Ένωσης το 2025. Η πράξη για την ψηφιακή δικαιοσύνη θα έχει επίσης ως σκοπό την ενίσχυση της προστασίας των ευάλωτων καταναλωτών στο διαδίκτυο, συμπεριλαμβανομένων των ανηλίκων.

Επιπλέον, η Επιτροπή θα αξιολογήσει την [οδηγία για τις υπηρεσίες οπτικοακουστικών μέσων](#), η οποία περιλαμβάνει κανόνες για την προστασία των ανηλίκων από επιβλαβές περιεχόμενο, μεταξύ άλλων στο διαδίκτυο, την απαγόρευση των διακρίσεων, τον καθορισμό ποιοτικών και ποσοτικών προτύπων περιεχομένου για τις οπτικοακουστικές εμπορικές ανακοινώσεις με σκοπό την προστασία των καταναλωτών, συμπεριλαμβανομένων των ανηλίκων, και την προώθηση της προσβασιμότητας για τα άτομα με αναπηρία.

Οι μηχανισμοί διαδικτυακής απάτης συγκαταλέγονται στα εγκλήματα που εξαπλώνονται με εκθετική ταχύτητα στη διαδικτυακή σφαίρα και προκαλούν σημαντική ζημία στους καταναλωτές¹³. Η Επιτροπή έχει προτείνει [την αναθεώρηση της οδηγίας για τις υπηρεσίες πληρωμών](#), έτσι ώστε να ενισχυθεί η προστασία των καταναλωτών, μεταξύ άλλων με την επέκταση των κανόνων πρόληψης της απάτης για τους παρόχους υπηρεσιών πληρωμών και τα δικαιώματα αποζημίωσης των καταναλωτών που πέφτουν θύματα απάτης στον τομέα των πληρωμών. Για να εμποδωθεί περαιτέρω η ικανότητα καταπολέμησης της διαδικτυακής απάτης στην ΕΕ, η Επιτροπή θα δημοσιεύσει **σχέδιο δράσης για τη διαδικτυακή απάτη**. Οι στόχοι του θα περιλαμβάνουν την ενίσχυση των μέτρων πρόληψης, την αποτελεσματικότερη δράση επιβολής της νομοθεσίας και την ενίσχυση της στήριξης όσων έπεσαν θύμα απάτης ώστε να τους επιστραφούν τα χρήματά τους. Επιπλέον, η Επιτροπή θα συνεχίσει να βασίζεται στον κανονισμό για τις ψηφιακές υπηρεσίες στο πλαίσιο της δραστηριότητάς της για την επιβολή της νομοθεσίας με σκοπό να αντιμετωπιστούν η διαδικτυακή και η οικονομική απάτη, διασφαλίζοντας ότι οι επιγραμμικές πλατφόρμες και οι μηχανές αναζήτησης προστατεύουν τους καταναλωτές από παραπλανητικές πρακτικές. Το dropshipping¹⁴ αποτελεί επίσης μια προβληματική πρακτική για τους καταναλωτές. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας καταναλωτών που διενεργήθηκε για τον έλεγχο καταλληλότητας σχετικά με την ψηφιακή δικαιοσύνη

¹² Για να συνδράμει τις επιγραμμικές πλατφόρμες στην παροχή κατάλληλης προστασίας προς τους ανηλίκους, η Επιτροπή καταβάλλει προσπάθειες ώστε να δημιουργηθεί ένα στιβαρό, φιλικό με την προστασία της ιδιωτικής ζωής και εύχρηστο λογισμικό που να επιτρέπει την επαλήθευση της ηλικίας των χρηστών, να είναι εναρμονισμένο στο επίπεδο της ΕΕ, με βάση την τεχνολογία πορτοφολιού ψηφιακής ταυτότητας της ΕΕ.

¹³ [Έρευνα για τις καταναλωτικές συνθήκες 2024](#): σχεδόν το 45 % των καταναλωτών ανέφεραν ότι είχαν έρθει αντιμέτωποι με διαδικτυακή απάτη.

¹⁴ Το dropshipping συνίσταται στην πώληση προϊόντων χωρίς ο πωλητής τους να διαθέτει σχετικό απόθεμα. Όταν ο καταναλωτής παραγγέλλει ένα προϊόν, ο πωλητής διαβιβάζει την παραγγελία απευθείας στον προμηθευτή (χονδρέμπορο ή παραγωγό), ο οποίος στη συνέχεια αναλαμβάνει τη συναφή λογιστική μέριμνα (άμεση παράδοση στον καταναλωτή) και τις πιθανές επιστροφές, χωρίς να απαιτείται η συμμετοχή του πωλητή.

είναι ανάγκη να γίνουν προσπάθειες ενίσχυσης της διαφάνειας στη χρήση του εν λόγω επιχειρηματικού μοντέλου¹⁵.

Οι καταναλωτές έρχονται αντιμέτωποι με επαναλαμβανόμενα αιτήματα συγκατάθεσης και αδιαφανή διαφημιστικά πλαίσια για τα cookies στο διαδίκτυο, τα οποία τους δυσκολεύουν να καταλάβουν πώς χρησιμοποιούνται τα δεδομένα τους και τους στερούν ουσιαστικά την επιλογή να ενημερωθούν ουσιαστικά. Με την **πρόταση για την ψηφιακή δέσμη μέτρων Omnibus**, η Επιτροπή επιδιώκει τη μεταρρύθμιση των κανόνων για τα cookies, διατηρώντας παράλληλα το ίδιο επίπεδο προστασίας των δεδομένων, καθώς το ισχύον σύστημα είναι δυσμενές τόσο για τους καταναλωτές όσο για τις επιχειρήσεις.

Η **ψηφιοποίηση των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών** προσφέρει στους καταναλωτές εύχρηστες και οικονομικά αποδοτικές λύσεις χρηματοοικονομικής διαχείρισης, αυξάνει την επιλογή χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών και ενισχύει την καινοτομία. Ωστόσο, η ψηφιοποίηση αυτή συνοδεύεται και από σημαντικές δυσκολίες και κινδύνους. Για παράδειγμα, η μετάβαση στη σφαίρα των ψηφιακών υπηρεσιών και το κλείσιμο των φυσικών τραπεζικών υποκαταστημάτων εγκυμονούν τον κίνδυνο διακρίσεων σε βάρος των καταναλωτών που εξαρτώνται από τα μετρητά, δυσκολεύονται να μετακινηθούν αυτόνομα ή εύκολα στο πλησιέστερο τραπεζικό υποκατάστημα, δυσκολεύονται να μεταβούν στις ψηφιακές υπηρεσίες ή δεν έχουν πρόσβαση στο διαδίκτυο. Το 2023 η Επιτροπή υπέβαλε διάφορες προτάσεις με στόχο να διασφαλιστεί η ευρεία αποδοχή των πληρωμών με μετρητά, να βελτιωθεί η πρόσβαση των καταναλωτών σε μετρητά και να προωθηθεί η χρηματοπιστωτική ένταξη. Στο πλαίσιο της εφαρμογής της νέας [οδηγίας για την καταναλωτική πίστη](#), η Επιτροπή σχεδιάζει να αξιολογήσει πώς η ψηφιοποίηση επηρεάζει την αγορά λιανικών χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών, με ιδιαίτερη έμφαση στην καταναλωτική πίστη. Θα αναλύσει την εμφάνιση νέων παραγόντων, προϊόντων και πρακτικών, καθώς και τις προκλήσεις και τις ευκαιρίες των καταναλωτών όταν χρησιμοποιούν λιανικές χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες στο διαδίκτυο.

Σύμφωνα με τη στρατηγική για την ενιαία αγορά και τη [δέσμη μέτρων απλούστευσης «Omnibus IV»](#), η Επιτροπή θα εξετάσει επίσης πώς οι ψηφιακές λύσεις, π.χ. η ψηφιακή επισήμανση και τα ψηφιακά εργαλεία, όπως οι εφαρμογές για φορητές συσκευές και το [ψηφιακό διαβατήριο προϊόντος](#), μπορούν να **βελτιώσουν την πρόσβαση των καταναλωτών σε πληροφορίες για προϊόντα και υπηρεσίες, μειώνοντας τον διοικητικό φόρτο για τις εταιρείες αλλά παράλληλα διατηρώντας όλες τις ουσιαστικές πληροφορίες, π.χ. τις πληροφορίες που σχετίζονται με την ασφάλεια των προϊόντων, σε φυσική μορφή**. Η ασφαλής και αποτελεσματική ανταλλαγή πληροφοριών για τα προϊόντα μεταξύ επιχειρήσεων, προμηθευτών, κατασκευαστών και ρυθμιστικών αρχών θα μπορούσε επίσης να διευκολυνθεί με τα επικείμενα **ευρωπαϊκά πορτοφόλια επιχειρήσεων** και έτσι να προωθηθεί μια πιο ολοκληρωμένη και διαφανής ενιαία αγορά.

Μολονότι το ψηφιακό περιβάλλον προσφέρει οφέλη για την επικοινωνία σχετικά με την **ασφάλεια των προϊόντων**, επιφυλάσσει και συγκεκριμένες προκλήσεις. Αυτές έχουν να κάνουν ενδεχομένως με την πώληση επικίνδυνων προϊόντων στο διαδίκτυο ή με τους κινδύνους για την υγεία και την ασφάλεια, καθώς και με την ψυχική υγεία, που συνεπάγονται τα προϊόντα νέας τεχνολογίας. Η προσβασιμότητα των πληροφοριών μπορεί επίσης να αποτελέσει πρόβλημα για τα άτομα με αναπηρία. Η Επιτροπή θα αναλύσει τα συγκεκριμένα τρωτά σημεία των καταναλωτών σε διαδικτυακά περιβάλλοντα και τον αντίκτυπο που αυτά έχουν στην ασφάλεια των προϊόντων. Στις εργασίες αυτές θα

¹⁵ Το 72 % όσων συμμετείχε στην έρευνα χαρακτήρισε προβληματική την έλλειψη διαφάνειας στο dropshipping.

αναλυθεί, για παράδειγμα, ο τρόπος με τον οποίο οι καταναλωτές αντιδρούν σε συγκεκριμένες προειδοποιήσεις και οδηγίες στο ψηφιακό περιβάλλον καθώς και το πώς οι νέοι κίνδυνοι ασφάλειας θίγουν τους καταναλωτές όταν χρησιμοποιούν διαφορετικά ψηφιακά προϊόντα, όπως εφαρμογές ή λογισμικό.

Μια άλλη βασική πρόκληση είναι η ταχεία ανάπτυξη και εφαρμογή της **TN στις καταναλωτικές αγορές**. Η τεχνολογία της TN μπορεί να προσφέρει πλεονεκτήματα, όπως μεγαλύτερη αποδοτικότητα, εξατομικευμένες συμβουλές και αλληλεπιδράσεις με τους πελάτες, καθώς και εξοικονόμηση κόστους. Ωστόσο, ενέχει επίσης κινδύνους, όπως είναι η μειωμένη αλληλεπίδραση με ανθρώπους και τα προβλήματα που απορρέουν από αστοχίες, μεροληψία ή ανακρίβειες του συστήματος. Ο **κανονισμός της ΕΕ για την τεχνητή νοημοσύνη** θέσπισε ένα ισχυρό πλαίσιο που διασφαλίζει ότι τα συστήματα της TN που αναπτύσσονται και χρησιμοποιούνται στην ΕΕ είναι αξιόπιστα και παρέχουν διασφαλίσεις για την προστασία των θεμελιωδών δικαιωμάτων των πολιτών¹⁶. Η Επιτροπή θα συνεργαστεί στενά με τα κράτη μέλη για να εγγυηθεί τη συνεπή εφαρμογή και επιβολή του κανονισμού για την τεχνητή νοημοσύνη και της σχετικής νομοθεσίας για την προστασία των καταναλωτών και την ασφάλεια των προϊόντων. Ο κατάλογος των απαγορευμένων πρακτικών TN στο πλαίσιο του κανονισμού για την τεχνητή νοημοσύνη θα επανεξετάζεται ετησίως και θα επικαιροποιείται σε περίπτωση που εντοπιστούν νέα προβλήματα. Είναι ζωτικής σημασίας το πλαίσιο προστασίας των καταναλωτών να συμβαδίζει με τις τεχνολογικές εξελίξεις και οι καταναλωτές να διαθέτουν διαφανείς πληροφορίες όταν συναλλάσσονται με την TN (π.χ. όταν χρησιμοποιούν υπηρεσίες εξυπηρέτησης πελατών που υποστηρίζονται από την TN ή όταν αναζητούν πληροφορίες και συμβουλές από βοηθούς TN), ώστε να έχουν πλήρη επίγνωση της φύσης της συναλλαγής τους και των πιθανών κινδύνων¹⁷.

Δράσεις

- Πρόταση **πράξης για την ψηφιακή δικαιοσύνη** για την αντιμετώπιση των αθέμιτων τεχνικών και εμπορικών πρακτικών εις βάρος των καταναλωτών, ιδίως των ανηλίκων, και για τη διασφάλιση ισότιμων όρων ανταγωνισμού μεταξύ των εμπόρων στο ψηφιακό περιβάλλον (νομοθετική πρόταση — 4ο τρίμηνο του 2026).
- Ενίσχυση της προστασίας των καταναλωτών ενάντια στη **διαδικτυακή απάτη**, ιδίως με την αναβάθμιση των μέτρων πρόληψης στο διαδίκτυο και την ενδυνάμωση της στήριξης των θυμάτων απάτης για την ανάκτηση των χρημάτων τους (2026).
- Προώθηση της δίκαιης και διαφανούς χρήσης της **TN στις καταναλωτικές αγορές**, ιδίως μέσω της εφαρμογής του κανονισμού για την TN και της σχετικής νομοθεσίας για την προστασία των καταναλωτών και την ασφάλεια των προϊόντων (σε εξέλιξη).

¹⁶ Για παράδειγμα, ο κανονισμός για την τεχνητή νοημοσύνη απαγορεύει ορισμένες πρακτικές υψηλού κινδύνου που θα μπορούσαν να βλάψουν τους καταναλωτές, όπως η χρήση συστημάτων TN για κοινωνική βαθμολόγηση, επιβλαβή χειραγώγηση και παραπλάνηση. Θεσπίζει επίσης υποχρεώσεις διαφάνειας, όπως η σαφής επισήμανση του περιεχομένου που παράγεται από TN.

¹⁷ Οι ανασφάλειες δικαίου, για παράδειγμα τι συμβαίνει με τα ακούσια αποτελέσματα συμβάσεων που συνάπτονται με τη βοήθεια της TN, και ο περιορισμένος έλεγχος των ενεργειών ενός ψηφιακού βοηθού, μπορούν να παρεμποδίσουν την ανάπτυξη καινοτόμων επιχειρηματικών μοντέλων, εις βάρος των Ευρωπαίων καταναλωτών. Η Επιτροπή συνέβαλε στην ανάπτυξη του νομοθετικού προτύπου των Ηνωμένων Εθνών του 2024 σχετικά με τις αυτοματοποιημένες συμβάσεις, βάσει του οποίου μπορούν να αντιμετωπιστούν οι ανασφάλειες αυτές.

3. ΒΙΩΣΙΜΗ ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ

Η κλιματική αλλαγή, η υποβάθμιση του περιβάλλοντος και η μετάβαση σε καθαρές ενέργειες παραμένουν ορισμένες από τις κύριες προκλήσεις που αντιμετωπίζουν οι καταναλωτές και η κοινωνία στο σύνολό της. Οι καταναλωτές ολοένα και περισσότερο συνειδητοποιούν και ενδιαφέρονται για τις περιβαλλοντικές και κοινωνικές επιπτώσεις των αγοραστικών τους αποφάσεων και, κατά συνέπεια, συνιστούν την κινητήρια δύναμη της βιώσιμης ανάπτυξης, καθώς η ζήτηση για υπεύθυνα προϊόντα συνεπάγεται πρωτοπόρους αγορές για πράσινα και κοινωνικά υπεύθυνα προϊόντα. Τα βιώσιμα αγαθά και υπηρεσίες που είναι διαθέσιμα και οικονομικά προσιτά έχουν καιρική σημασία όχι μόνο για την ευημερία των καταναλωτών και την προστασία του περιβάλλοντος, αλλά και για τη μακροπρόθεσμη ανταγωνιστικότητα και τη στρατηγική κυριαρχία της Ευρώπης, καθώς μειώνουν την εξάρτηση από μη βιώσιμες εισαγωγές και συμβάλλουν στην οικοδόμηση ανθεκτικών αξιακών αλυσίδων. Η αγορά βιώσιμων προϊόντων και υπηρεσιών δεν σημαίνει κατ' ανάγκη υψηλότερο κόστος: οι βιώσιμες επιλογές έχουν μεγαλύτερη διάρκεια ζωής, χρειάζεται να αντικατασταθούν λιγότερο συχνά και η λειτουργία τους συνεπάγεται χαμηλότερο κόστος. Οι περισσότεροι Ευρωπαίοι καταναλωτές είναι πρόθυμοι να κάνουν βιώσιμες επιλογές¹⁸, αλλά συχνά αντιμετωπίζουν φραγμούς που τους εμποδίζουν να το πράξουν, όπως είναι η τιμή, οι περιορισμένες επιλογές, η ασαφής και μη προσβάσιμη επισήμανση και η δυσπιστία απέναντι στους περιβαλλοντικούς ισχυρισμούς¹⁹. Η ευρεία διαθεσιμότητα φθηνών χαμηλής ποιότητας προϊόντων ενθαρρύνει την υπερκατανάλωση σε τομείς όπως η μόδα γρήγορης και μαζικής κατανάλωσης και τα ηλεκτρονικά είδη, υπονομεύοντας τη βιωσιμότητα και διαβρώνοντας την ανταγωνιστικότητα και τη βιομηχανική βάση της Ευρώπης. Η αύξηση των διαδικτυακών αγορών παράγει υψηλότερα ποσοστά επιστροφών, εκπομπές από τις μεταφορές και απόβλητα.

Για να γίνουν τα βιώσιμα προϊόντα ο κανόνας, ο νέος [κανονισμός για τον οικολογικό σχεδιασμό για βιώσιμα προϊόντα](#) αποσκοπεί στη βελτίωση της ανθεκτικότητας, της δυνατότητας επισκευής και στην άμβλυνση των περιβαλλοντικών επιπτώσεων ενός ευρέος φάσματος προϊόντων, όπως τα κλωστοϋφαντουργικά προϊόντα, τα έπιπλα και οι ηλεκτρονικές συσκευές. Για παράδειγμα, θα θεσπίσει απαιτήσεις σχετικά με την αποσυναρμολόγηση των προϊόντων, τη διαθεσιμότητα ανταλλακτικών και τις ενημερώσεις λογισμικού²⁰. Η νέα [οδηγία σχετικά με κοινούς κανόνες για την προώθηση της επισκευής αγαθών](#) («δικαίωμα επισκευής») απαιτεί από τους κατασκευαστές να προσφέρουν υπηρεσίες επισκευής για προϊόντα με νομικά υποχρεωτικές απαιτήσεις επισκευασιμότητας και προβλέπει τη δημιουργία [ευρωπαϊκής επιγραμμικής πλατφόρμας για τις επισκευές](#). Η [οδηγία σχετικά με την ενδυνάμωση των καταναλωτών για την πράσινη μετάβαση](#) προβλέπει την εναρμονισμένη ανακοίνωση σχετικά με τη νόμιμη εγγύηση συμμόρφωσης και το εναρμονισμένο σήμα για την εμπορική εγγύηση όσον αφορά την ανθεκτικότητα. Μετά την έγκρισή τους το 2025, η Επιτροπή θα επικεντρωθεί στην προώθηση της ορθής χρήσης και της προβολής τους σε

¹⁸ [Ευρωβαρόμετρο 2022 \(SP527\)](#): Το 77 % των Ευρωπαίων αισθάνονται ότι οφείλουν να αναλάβουν δράση για τον περιορισμό της κλιματικής αλλαγής.

¹⁹ [Ερευνα για τις καταναλωτικές συνθήκες 2024](#): Σύμφωνα με το 67 % των καταναλωτών της ΕΕ το κόστος των βιώσιμων προϊόντων τους εμπόδιζε να τα αγοράσουν. Το 62 % δήλωσε σύγχυση όταν κλήθηκε να εντοπίσει τις βιώσιμες επιλογές και δυσπιστία απέναντι στις περιβαλλοντικές πληροφορίες. Σύμφωνα με μια [σάρωση στο πλαίσιο της ΣΠΚ το 2025](#) μεγάλο ποσοστό των περιβαλλοντικών ισχυρισμών από εμπόρους μεταχειρισμένων προϊόντων στο διαδίκτυο ήταν δυναμικά παραπλανητικοί.

²⁰ [Βλέπε πρόγραμμα εργασίας για τον οικολογικό σχεδιασμό για βιώσιμα προϊόντα και την ενεργειακή επισήμανση για την περίοδο 2025-2030](#)

ολόκληρη την ενιαία αγορά, βοηθώντας τους καταναλωτές να κατανοήσουν καλύτερα τα δικαιώματά τους και να κάνουν πιο ενημερωμένες και προσανατολισμένες στη βιωσιμότητα επιλογές. Το **ψηφιακό διαβατήριο προϊόντος** και η **επισήμανση της βιωσιμότητας**²¹ θα συμπληρώσουν τα πρότυπα και τις πληροφορίες για τα προϊόντα. Η Επιτροπή προτίθεται να βελτιώσει τις ενεργειακές ετικέτες, επιτρέποντας έτσι στους καταναλωτές να συγκρίνουν καλύτερα την απόδοση των τεχνολογιών θέρμανσης και ψύξης.

Θεσπίστηκε επίσης νέα νομοθεσία για την ενίσχυση της εμπιστοσύνης των καταναλωτών στους περιβαλλοντικούς ισχυρισμούς και στις ετικέτες βιωσιμότητας. Η νέα οδηγία σχετικά με την **ενδυνάμωση των καταναλωτών για την πράσινη μετάβαση** καταπολεμά την προβολή ψευδοοικολογικής ταυτότητας και την πρόωρη αχρήστευση. Η Επιτροπή θα συνεργαστεί στενά με τα κράτη μέλη και τις επιχειρήσεις για να διασφαλίσει την αποτελεσματική εφαρμογή της. Η Επιτροπή θα συνεχίσει να καταβάλλει προσπάθειες για την προώθηση της ευαισθητοποίησης των καταναλωτών και της υιοθέτησης του **οικολογικού σήματος της ΕΕ** από τη βιομηχανία.

Επιπλέον, η επικείμενη πρόταση νομοθετικής **πράξης για την κυκλική οικονομία** θα συμβάλει στη δημιουργία ζήτησης δευτερογενών πρώτων υλών στην αγορά και στην αύξηση της προσφοράς ανακυκλώσιμων υλικών υψηλής ποιότητας. Συμπληρώνοντας αυτό το νομοθετικό πλαίσιο, η Επιτροπή θα συνεργαστεί με συμφεροντούχα μέρη για να προωθήσει μοντέλα προϊόντος ως υπηρεσίας και καινοτόμες κυκλικές νεοφυές επιχειρήσεις μέσω κατευθυντήριων γραμμών και εκστρατειών ευαισθητοποίησης. Με βάση την υφιστάμενη μελέτη της Επιτροπής στο πλαίσιο του **κανονισμού για τη γενική ασφάλεια των προϊόντων**, οι πρόσθετες εργασίες θα καλύψουν: i) κοινωνικούς και συμπεριφορικούς φραγμούς στην εμπιστοσύνη των καταναλωτών στις κυκλικές επιλογές· και ii) προκλήσεις όσον αφορά την ασφάλεια των προϊόντων για μεταχειρισμένα, επισκευασμένα, ανακαινισμένα και ανακατασκευασμένα προϊόντα. Συνεπώς, η δέσμευση για βιώσιμη κατανάλωση θα καταργηθεί σταδιακά, ανοίγοντας τον δρόμο για μια νέα προσέγγιση όσον αφορά τη συνεργασία με τις επιχειρήσεις. Η Επιτροπή θα στηρίξει επίσης την κλιμάκωση βιώσιμων βιολογικών λύσεων, όπου αυτές παρέχουν βιώσιμα προϊόντα και υλικά και ενισχύουν την ευρωπαϊκή ανταγωνιστικότητα και τις αξιακές αλυσίδες.

Η προστασία της ασφάλειας και της βιωσιμότητας των προϊόντων απαιτεί επίσης την ανάληψη δράσης για τη μείωση της έκθεσης των καταναλωτών σε χημικές ουσίες που προκαλούν ανησυχία. Στο πλαίσιο του **σχεδίου δράσης για την ευρωπαϊκή χημική βιομηχανία**, η Επιτροπή θα εξετάσει το ενδεχόμενο απαγόρευσης των PFAS (υπερφθοροαλκυλιωμένες και πολυφθοριωμένες αλκυλιωμένες ουσίες) σε χρήσεις από τους καταναλωτές, όπως καλλυντικά, υλικά που έρχονται σε επαφή με τρόφιμα και ενδύματα σε εξωτερικούς χώρους. Επιπλέον, βάσει του νέου **κανονισμού-πλαισίου για τις συσκευασίες και τα απορρίμματα συσκευασίας**, η ΕΕ θα καταργήσει σταδιακά τις επικίνδυνες ουσίες, όπως οι PFAS, στις συσκευασίες. Θα θεσπίσει επίσης εναρμονισμένους κανόνες για τη διαλογή των απορριμμάτων συσκευασίας από τους καταναλωτές και για την παροχή πληροφοριών μέσω ψηφιακών τεχνολογιών.

Με βάση την **ανακοίνωση σχετικά με μια ολοκληρωμένη εργαλειοθήκη για ασφαλές και βιώσιμο ηλεκτρονικό εμπόριο**, η Επιτροπή θα διερευνήσει την ανάγκη **σύστασης σχετικά**

²¹ Όπως προβλέπεται στον κανονισμό για τον οικολογικό σχεδιασμό για βιώσιμα προϊόντα και σε άλλες σχετικές νομοθετικές πράξεις της ΕΕ που περιλαμβάνουν τα αυτοκίνητα, τα κλωστοϋφαντουργικά προϊόντα και τη διαλογή αποβλήτων.

με τα «πράσινα εκ σχεδιασμού» χαρακτηριστικά στο ηλεκτρονικό εμπόριο για να αντιμετωπιστούν περαιτέρω οι περιβαλλοντικές επιπτώσεις στον εν λόγω τομέα. Έτσι, θα καλυφθούν πτυχές όπως η διαθεσιμότητα φίλτρων βιωσιμότητας, οι πιο οικολογικές επιλογές παράδοσης και οι βιώσιμες πολιτικές διαχείρισης των επιστροφών. Μπορούν επίσης να περιληφθούν εθελοντικοί περιβαλλοντικοί χάρτες, στο πλαίσιο των οποίων οι εταιρείες δεσμεύονται να επιτύχουν συγκεκριμένους στόχους βιωσιμότητας. Η ανάπτυξη και η χρήση ιδιωτικών ψηφιακών εργαλείων θα ενθαρρυνθεί, έτσι ώστε να βοηθηθούν οι καταναλωτές να κάνουν συνειδητές βιώσιμες επιλογές. Αυτά μπορούν να περιλαμβάνουν διαδραστικά οικολογικά σήματα που να εξηγούν το πεδίο εφαρμογής των πιστοποιήσεων και συγκρίσεις χαρακτηριστικών βιωσιμότητας των προϊόντων και θα μπορούσαν ενδεχομένως να ενσωματωθούν στο ψηφιακό διαβατήριο προϊόντος.

Οι μεταφορές είναι ο τρίτος μεγαλύτερος τομέας δαπανών για τα ευρωπαϊκά νοικοκυριά²². Η μετάβαση σε βιώσιμους τρόπους κινητικότητας, συμπεριλαμβανομένων των ηλεκτρικών αυτοκινήτων, των δημόσιων μεταφορών και των ποδηλάτων, μπορεί να εξοικονομήσει σημαντικά χρηματικά ποσά για τους καταναλωτές και να αυξήσει την κοινωνική δικαιοσύνη, συμβάλλοντας παράλληλα στον στόχο της απαλλαγής από τις ανθρακούχες εκπομπές²³, σύμφωνα με τη [σύσταση για τη φτώχεια στον τομέα των μεταφορών](#) και με το [σχέδιο δράσης για την αυτοκινητοβιομηχανία](#). Για να γίνει οικονομικά προσιτή η μετάβαση αυτή, η Επιτροπή προωθεί τη μετάβαση σε οχήματα μηδενικών εκπομπών στο πλαίσιο του παρόντος σχεδίου δράσης και της προγραμματισμένης αναθεώρησης της **οδηγίας για τη σήμανση των αυτοκινήτων**. Η δράση αυτή συμπληρώνεται από την ώθηση για μικρά ηλεκτρικά αυτοκίνητα στο πλαίσιο μιας νέας **πρωτοβουλίας για μικρά, οικονομικά προσιτά αυτοκίνητα**, η οποία θα αναληφθεί σε συνεργασία με τη βιομηχανία. Οι δράσεις αυτές θα συμπληρωθούν από τις δράσεις των κρατών μελών στα εθνικά τους σχέδια στο πλαίσιο του **Κοινωνικού Ταμείου για το Κλίμα**. Οι δαπάνες που σχετίζονται με την ενέργεια παραμένουν σημαντικά πάνω από τα προ COVID επίπεδα, γεγονός που είναι ιδιαίτερα προβληματικό για τα περισσότερα από 46 εκατομμύρια ενεργειακά φτωχούς Ευρωπαίους. Η Επιτροπή θα εγκρίνει **δέσμη ενεργειακών μέτρων για τους πολίτες**, η οποία θα αποσκοπεί στην αντιμετώπιση της ενεργειακής φτώχειας, στην απλούστευση των αγορών ενέργειας και στην ενδυνάμωση της συμμετοχής των πολιτών, ώστε να διασφαλιστεί μια δίκαιη, οικονομικά προσιτή και χωρίς αποκλεισμούς ενεργειακή μετάβαση για όλους.

Η στεγαστική κρίση αποτελεί κοινωνική κρίση και κρίση ανταγωνιστικότητας. Επηρεάζει δυσανάλογα τους νέους και τους πλέον ευάλωτους στην κοινωνία μας, αλλά όλο και περισσότερο και τα άτομα με χαμηλό έως μεσαίο εισόδημα και τις οικογένειές τους. Η Επιτροπή θα καταρτίσει ένα **ευρωπαϊκό σχέδιο οικονομικά προσιτής στέγασης** που θα αρθρώνει ένα ευρωπαϊκό όραμα για να γίνει η στέγαση πιο προσιτή οικονομικά και πιο βιώσιμη. Το [Νέο Ευρωπαϊκό Μπάουχαους](#) θα διαδραματίσει σημαντικό ρόλο στο σχέδιο αυτό. Στο πλαίσιο αυτό, η Επιτροπή θα στηρίξει επίσης τα κράτη μέλη για να αυξήσουν τις επενδύσεις τους στο πλαίσιο της πολιτικής συνοχής για την περίοδο 2021-2027 με σκοπό την κατασκευή και την ανακαίνιση του αποθέματος κατοικιών, την αντιμετώπιση των αναγκών των καταναλωτών, τη μείωση των ενεργειακών λογαριασμών, τη μείωση

²² <https://ec.europa.eu/eurostat/web/products-eurostat-news/w/ddn-20230104-1>.

²³ Το μοντέλο αποτύπωσης κατανάλωσης αντιμετώπισε τη διαφορά στις περιβαλλοντικές επιπτώσεις μεταξύ της επίτευξης των στόχων της στρατηγικής για βιώσιμη και έξυπνη κινητικότητα (δηλαδή της επέκτασης των ηλεκτρικών αυτοκινήτων) και των αυτοκινήτων που χρησιμοποιούν συμβατικά καύσιμα έως το 2030. Pasqualino et al., [Consumption Footprint and Domestic Footprint Outlook Report](#) (Έκθεση προοπτικών για το αποτύπωμα κατανάλωσης και το εγχώριο αποτύπωμα) 2025, JRC139655.

της ενεργειακής φτώχειας και άλλων δαπανών που σχετίζονται με τη στέγαση, όπως το νερό.

Τα νοικοκυριά στην ΕΕ δαπανούν κατά μέσο όρο το 13 % του εισοδήματός τους σε τρόφιμα, ενώ εάν τα χωρίσουμε σε πέντε τεμάχια, το φτωχότερο δαπανά έως και το 21 %, ενώ το πλουσιότερο μόλις 9 %. Το **Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο+** στηρίζει τα κράτη μέλη στην παροχή βοήθειας στους απόρους. Η Επιτροπή θα εκπονήσει επίσης μελέτη σχετικά με την οικονομική προσιτότητα των τροφίμων στην ΕΕ για να γίνουν καλύτερα κατανοητές και να αντιμετωπιστούν οι επιπτώσεις από την αύξηση των τιμών των τροφίμων στην ΕΕ, συμπεριλαμβανομένων των επιπτώσεών τους στα υγιεινά και θρεπτικά τρόφιμα.

Η δημόσια υγεία στηρίζει επίσης το έργο της Επιτροπής για τη **μείωση των βλαβών που συνδέονται με την κατανάλωση καπνού**. Η Επιτροπή διεξάγει επί του παρόντος ολοκληρωμένη αξιολόγηση των κανόνων για τα προϊόντα καπνού και τη διαφήμιση των προϊόντων καπνού.

Αυτά τα μέτρα δημόσιας υγείας και κοινωνικής δικαιοσύνης συμβαδίζουν με τις ευρύτερες προσπάθειες της ΕΕ για την οικοδόμηση βιώσιμων συστημάτων τροφίμων, που να επιτρέπουν στους καταναλωτές να κάνουν βιώσιμες διατροφικές επιλογές, και να τους ενθαρρύνουν να κάνουν υπεύθυνη χρήση του νερού, όπως αντικατοπτρίζεται στο πρόσφατα εγκριθέν [όραμα για τα τρόφιμα και τη γεωργία](#), στο [ευρωπαϊκό σύμφωνο για τους ωκεανούς](#) και στη [στρατηγική για την ανθεκτικότητα των υδάτων](#). Η αναθεωρημένη [οδηγία-πλαίσιο για τα απόβλητα](#) έθεσε **στόχους μείωσης της σπατάλης τροφίμων** και εισήγαγε τη «διευρυμένη ευθύνη του παραγωγού» για τα κλωστοϋφαντουργικά προϊόντα. Οι οργανώσεις ευθύνης των παραγωγών θα παρέχουν πληροφορίες σχετικά με τις επιλογές μεταχειρισμένων προϊόντων, την επαναχρησιμοποίηση και τη διαχείριση των κλωστοϋφαντουργικών προϊόντων και των υποδημάτων στο τέλος του κύκλου ζωής τους, καθώς και τη διοργάνωση εκπαιδευτικών προγραμμάτων, εκστρατειών ευαισθητοποίησης και δραστηριοτήτων κοινωνικής συμμετοχής.

Δράσεις

- Στήριξη των κρατών μελών στην **εφαρμογή** της οδηγίας σχετικά με την ενδυνάμωση των καταναλωτών για την πράσινη μετάβαση, του κανονισμού για τον οικολογικό σχεδιασμό για βιώσιμα προϊόντα και της οδηγίας σχετικά με κοινούς κανόνες για την προώθηση της επισκευής αγαθών, με τους εξής τρόπους:
 - προώθηση της **εναρμονισμένης ανακοίνωσης** σχετικά με τη νόμιμη εγγύηση συμμόρφωσης και του **εναρμονισμένου σήματος** για την εμπορική εγγύηση ανθεκτικότητας (3ο τρίμηνο του 2026)· και
 - δρομολόγηση **ευρωπαϊκής διαδικτυακής πλατφόρμας για τις επισκευές** (έως το 2028).
- Στήριξη της **κυκλικής οικονομίας**, ιδίως με την ανταλλαγή ορθών πρακτικών με τα συμφεροντούχα μέρη για την προώθηση της επιστροφής από τους καταναλωτές αγαθών που δεν χρησιμοποιούνται πλέον, των αγορών μεταχειρισμένων προϊόντων, των επιχειρηματικών μοντέλων προϊόντος ως υπηρεσίας και των καινοτόμων κυκλικών νεοφυών επιχειρήσεων (2027).

- Διερεύνηση της ανάγκης για σύσταση σχετικά με την **προώθηση χαρακτηριστικών «πράσινου εκ σχεδιασμού» στο ηλεκτρονικό εμπόριο** και ενθάρρυνση της ανάπτυξης ψηφιακών εργαλείων και της χρήσης τους (2027).

4. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΕΠΙΒΟΛΗ ΚΑΙ ΕΝΝΟΜΗ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ

Το πλαίσιο της ΕΕ για την προστασία των καταναλωτών μπορεί να εξασφαλίσει όντως την προστασία των καταναλωτών και την προώθηση του θεμιτού ανταγωνισμού μόνο εάν υποστηρίζεται από συστήματα ισχυρής δημόσιας και ιδιωτικής επιβολής και αποτελεσματικούς μηχανισμούς έννομης προστασίας για τους καταναλωτές τα δικαιώματα των οποίων έχουν παραβιαστεί. Ενώ η διασυνοριακή συνεργασία της ΕΕ στον τομέα της επιβολής της νομοθεσίας από δημόσιους φορείς έχει σημειώσει σημαντικές επιτυχίες τα τελευταία χρόνια, οι μηχανισμοί επιβολής πρέπει να ενισχυθούν περαιτέρω ώστε να είναι σε θέση να ανταποκρίνονται στις νέες προκλήσεις με αποδοτικό και αποτελεσματικό τρόπο. Ειδικότερα, τα ποσοστά συμμόρφωσης παραμένουν εξαιρετικά χαμηλά στις ψηφιακές αγορές, με τις σαρώσεις να διαπιστώνουν ότι, κατά μέσο όρο, ένας στους δύο εμπόρους παραβιάζει τη νομοθεσία για την προστασία των καταναλωτών. Η κατάσταση έχει επιδεινωθεί από την εκθετική ανάπτυξη του ηλεκτρονικού εμπορίου, η οποία έχει οδηγήσει στην αυξανόμενη κυκλοφορία μη ασφαλών, παραποιημένων ή άλλως μη συμμορφούμενων προϊόντων, τα οποία προέρχονται κυρίως από χώρες εκτός της ΕΕ²⁴ και συχνά διατίθενται στην αγορά με τη χρήση παραπλανητικών τεχνικών. Η κατάσταση αυτή θέτει σε κίνδυνο τους καταναλωτές και εκθέτει τις συμμορφούμενες ευρωπαϊκές επιχειρήσεις σε αθέμιτο ανταγωνισμό από μη συμμορφούμενους εμπόρους.

Για να αντιμετωπίσει τις προκλήσεις αυτές, η Επιτροπή παρουσίασε μια σειρά δράσεων στην ανακοίνωσή της σχετικά με μια ολοκληρωμένη εργαλειοθήκη της ΕΕ για ασφαλές και βιώσιμο ηλεκτρονικό εμπόριο, όπως η τελωνειακή μεταρρύθμιση· ενίσχυση της επιβολής της σχετικής νομοθεσίας της ΕΕ· και ενίσχυση του συντονισμού όλων των αρμόδιων αρχών. Οι προβλεπόμενες δράσεις περιλαμβάνουν επίσης τη στήριξη εκστρατειών ευαισθητοποίησης που απευθύνονται στους καταναλωτές και τους τρίτους πωλητές, καθώς και τη συνέχιση της διμερούς συνεργασίας με τις χώρες προέλευσης των εισαγόμενων εμπορευμάτων.

Η στήριξη των εθνικών αρχών προστασίας των καταναλωτών στην ανάληψη συντονισμένης δράσης για την επιβολή της νομοθεσίας σχετικά με την προστασία των καταναλωτών στο πλαίσιο του **κανονισμού για τη συνεργασία όσον αφορά την προστασία των καταναλωτών (ΣΠΚ)**, μεταξύ άλλων για την αντιμετώπιση των παραβάσεων στον τομέα του ηλεκτρονικού εμπορίου, αποτελεί σημαντική προτεραιότητα. Η συντονισμένη δράση του δικτύου ΣΠΚ έχει αποφέρει θετικά αποτελέσματα, αλλά οι ελλείψεις του ισχύοντος συστήματος εμποδίζουν την αποτελεσματικότερη επιβολή της νομοθεσίας. Για παράδειγμα, οι χρονοβόρες διαδικασίες, η έλλειψη πόρων σε εθνικό επίπεδο, η απουσία ισχυρότερων αποτρεπτικών μέτρων, όπως η ικανότητα επιβολής προστίμων, και οι δυσκολίες στην αντιμετώπιση των παραβάσεων που διαπράττονται από εμπόρους με έδρα εκτός της ΕΕ, μειώνουν την αποτελεσματικότητα και το αποτρεπτικό

²⁴ Ο αριθμός των επικίνδυνων προϊόντων που κοινοποιήθηκαν στο σύστημα έγκαιρης προειδοποίησης Safety Gate της ΕΕ αυξήθηκε κατά 52 % από το 2019, με την τάση να επιταχύνεται (+ 61 %) το 2024. Έως και το 75 % των επικίνδυνων προϊόντων προέρχονται από χώρες εκτός της ΕΕ και περίπου το 50 % των εν λόγω προειδοποιήσεων αφορούν επικίνδυνα προϊόντα που προέρχονται από την Κίνα.

αποτέλεσμα των δράσεων του δικτύου ΣΠΚ²⁵. Για να ενισχυθεί η επιβολή και η διασφάλιση ισότιμων όρων ανταγωνισμού για τις επιχειρήσεις που θωρακίζουν τους συμμορφούμενους εμπόρους και προστατεύουν τους καταναλωτές από παράγοντες της αγοράς που δεν τηρούν τους κανόνες, **η Επιτροπή θα προτείνει αναθεώρηση του κανονισμού ΣΠΚ**. Κατά την προετοιμασία της αναθεώρησης, η Επιτροπή θα αξιολογήσει την ανάγκη συγκέντρωσης των εξουσιών έρευνας και επιβολής στο επίπεδο της ΕΕ σε συγκεκριμένες περιπτώσεις και τον τρόπο περαιτέρω ενίσχυσης του συντονισμού μεταξύ των εθνικών αρχών.

Όπως επισημαίνεται στην ανακοίνωση για το ηλεκτρονικό εμπόριο, η αποτελεσματική εφαρμογή και επιβολή του νέου **κανονισμού για τη γενική ασφάλεια των προϊόντων** είναι ουσιαστικής σημασίας για την προστασία των καταναλωτών της ΕΕ από επικίνδυνα προϊόντα και για τη διασφάλιση ισότιμων όρων ανταγωνισμού για τις επιχειρήσεις. Η Επιτροπή έχει ήδη θέσει σε εφαρμογή τους νέους μηχανισμούς εποπτείας της αγοράς που προβλέπονται στον κανονισμό, όπως ταυτόχρονους ελέγχους σε δικτυακούς τόπους για τον εντοπισμό παραβιάσεων του δικαίου της ΕΕ («σαρώσεις»), οι οποίοι διενεργούνται από τις εθνικές αρχές εποπτείας της αγοράς και συντονίζονται από την Επιτροπή. Η πρώτη σάρωση σε επίπεδο ΕΕ για την ασφάλεια των προϊόντων, με έμφαση στα προϊόντα παιδικής φροντίδας που πωλούνται στο διαδίκτυο, πραγματοποιήθηκε τον Απρίλιο και τον Μάιο του 2025²⁶. Με βάση την εμπειρία αυτή, η Επιτροπή θα συνεχίσει να συνεργάζεται με το δίκτυο για την ασφάλεια των καταναλωτών με σκοπό τη συγκέντρωση πόρων, την ανταλλαγή πληροφοριών και την ιεράρχηση των δράσεων επιτήρησης για την αποτελεσματική στόχευση των πλέον επιβλαβών προϊόντων. Θα επιδιώξει επίσης την ανάπτυξη ισχυρότερων ικανοτήτων που θα στηρίξουν την εφαρμογή των κανόνων ασφάλειας των προϊόντων μέσω της χρηματοδότησης **συντονισμένων δραστηριοτήτων για την ασφάλεια των προϊόντων (CASP)** και της προώθησης εργαλείων που βοηθούν τους καταναλωτές και τις επιχειρήσεις να αναφέρουν ζητήματα ασφάλειας των προϊόντων, ατυχήματα και επικίνδυνα προϊόντα. Στα εργαλεία αυτά περιλαμβάνονται η **Consumer Safety Gateway** και η **Safety Business Gateway**. Οι τακτικές επικαιροποιήσεις της **δικτυακής πύλης Safety Gate** θα διασφαλίζουν ότι οι επιχειρήσεις και οι καταναλωτές έχουν πρόσβαση σε όλες τις σχετικές πληροφορίες σχετικά με τους κανόνες για την ασφάλεια των προϊόντων. Η Επιτροπή παρέχει επίσης ειδικές **κατευθυντήριες γραμμές για τους οικονομικούς φορείς**²⁷ σχετικά με τον τρόπο εκπλήρωσης των υποχρεώσεων τους βάσει του κανονισμού για τη γενική ασφάλεια των προϊόντων, με ιδιαίτερη έμφαση στις ανάγκες των φορέων που χαρακτηρίζονται ως MME, συμπεριλαμβανομένων των πολύ μικρών επιχειρήσεων.

Οι προσπάθειες αυτές θα συμπληρώσουν την επικείμενη **ευρωπαϊκή πράξη για τα προϊόντα**, ενισχύοντας τους δεσμούς μεταξύ των ελέγχων αξιολόγησης της συμμόρφωσης και της εποπτείας της αγοράς, και ενδεχομένως της τυποποίησης. Για τον σκοπό αυτό, η Επιτροπή θα μελετήσει επίσης πώς **η συμπεριληπτικότητα στον σχεδιασμό προϊόντων**

²⁵ Βλέπε: [Έκθεση της Επιτροπής προς το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο και το Συμβούλιο σχετικά με την εφαρμογή του κανονισμού \(ΕΕ\) 2017/2394 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου για τη συνεργασία μεταξύ των εθνικών αρχών που είναι αρμόδιες για την επιβολή της νομοθεσίας για την προστασία των καταναλωτών](#).

²⁶ Οι μισές από τις καταχωρίσεις προϊόντων δεν περιείχαν τις απαιτούμενες πληροφορίες σχετικά με τον κατασκευαστή του προϊόντος.

²⁷ C(2025) 7699 - ανακοίνωση της Επιτροπής - Κατευθυντήριες γραμμές για την εφαρμογή του νομοθετικού πλαισίου της ΕΕ για τη γενική ασφάλεια των προϊόντων από τις επιχειρήσεις· και C(2025) 7701 - ανακοίνωση της Επιτροπής - Κατευθυντήριες γραμμές για την πρακτική εφαρμογή της πύλης επιχειρήσεων Safety Business Gateway δυνάμει του άρθρου 27 παράγραφος 2 του κανονισμού (ΕΕ) 2023/988.

μπορεί να βοηθήσει στην πρόληψη κινδύνων ασφάλειας και να υποστηρίξει τη λειτουργία της **τυποποίησης**, έτσι ώστε νομικές απαιτήσεις ασφαλείας να μετουσιώνονται σε πρακτικά εργαλεία επιβολής της νομοθεσίας και προστασίας των καταναλωτών²⁸. Η ευρωπαϊκή πράξη για τα προϊόντα θα ενισχύσει τους κανόνες για τη διάθεση καταναλωτικών προϊόντων στην αγορά και θα επικαιροποιήσει τους **κανόνες για την εποπτεία της αγοράς και τη συμμόρφωση των προϊόντων**. Η αναθεώρηση αυτή θα δώσει επίσης την ευκαιρία να αξιολογηθεί η ανάγκη για την ανάληψη περαιτέρω δράσης ώστε να καταστεί αποτελεσματικότερη η επιβολή της νομοθεσίας για την ασφάλεια των προϊόντων, ιδίως όσον αφορά τις εισαγωγές από χώρες εκτός της ΕΕ, μεταξύ άλλων μέσω του ηλεκτρονικού εμπορίου.

Η αποτελεσματική εφαρμογή και επιβολή του **κανονισμού για τη γενική ασφάλεια των προϊόντων** αναμένεται επίσης να αποφέρει οφέλη για τις επιχειρήσεις και τις εθνικές αρχές. Η αυξημένη ασφάλεια δικαίου και η απλούστευση στην εφαρμογή των γενικών απαιτήσεων ασφαλείας των προϊόντων θα μειώσουν το κόστος συμμόρφωσης για τις επιχειρήσεις. Ένα εναρμονισμένο καθεστώς εποπτείας της αγοράς για όλα τα προϊόντα, ευθυγραμμισμένο με τον **κανονισμό για την εποπτεία της αγοράς**, μπορεί επίσης να δημιουργήσει συνέργειες για τις εθνικές αρχές εποπτείας της αγοράς. Η ενισχυμένη χρήση εργαλείων ΤΠ και η ενίσχυση της διαλειτουργικότητας των δεδομένων τόσο για την υποβολή εκθέσεων όσο και για την εποπτεία της αγοράς θα μειώσουν τον φόρτο για τις αρχές και τις επιχειρήσεις και θα επιτρέψουν στις αρχές επιβολής του νόμου να επιτελούν αποτελεσματικότερα τα καθήκοντά τους. Το 2026 η Επιτροπή θα αξιολογήσει την πρακτική εφαρμογή του κανονισμού για τη γενική ασφάλεια των προϊόντων σε συνεργασία με τις επιχειρήσεις, προκειμένου να εξετάσει πώς αυτές εφαρμόζουν τον κανονισμό και κατά πόσον χρειάζεται να τις συνδράμει ώστε να συμμορφώνονται με ευχέρεια.

Ο στενότερος συντονισμός και συνεργασία μεταξύ των αρχών επιβολής του νόμου από διάφορους τομείς αποκτά μεγαλύτερη σημασία, καθώς οι παράνομες επιχειρηματικές πρακτικές εμπίπτουν όλο και περισσότερο στο πεδίο εφαρμογής πολλαπλών νομοθετικών πράξεων και συστημάτων επιβολής του νόμου της ΕΕ. Επί του παρόντος, η συνεργασία αυτή κυμαίνεται από γραπτές συμφωνίες έως ειδικές ομάδες και άλλα κοινά έργα. Η Επιτροπή θα προωθήσει περαιτέρω τη **συνεργασία μεταξύ των φορέων και των δικτύων επιβολής σε επίπεδο ΕΕ**, ώστε να διασφαλιστεί η αποτελεσματικότητα, η αποδοτικότητα και η συνοχή μεταξύ των διαφόρων ροών επιβολής. Για παράδειγμα, η επιβολή της νομοθεσίας για την προστασία των καταναλωτών συμπληρώνει την εφαρμογή των ψηφιακών κανόνων, όπως καταδεικνύεται από τις συντονισμένες δράσεις ΣΠΚ κατά την περίοδο 2024-2025 και τις παράλληλες έρευνες σχετικά με τις πρακτικές των μεγάλων διαδικτυακών πλατφορμών στο πλαίσιο του κανονισμού για τις ψηφιακές υπηρεσίες και του κανονισμού για τις αγορές στον ψηφιακό τομέα.

Τα δεδομένα και οι ψηφιακές τεχνολογίες, συμπεριλαμβανομένων των **εργαλείων ΤΝ**, αποκτούν επίσης ολοένα και μεγαλύτερη σημασία στην ανάλυση της συμμόρφωσης των επιχειρήσεων και τη διασφάλιση αποτελεσματικής επιβολής. Χρησιμοποιούνται ήδη από τις αρχές επιβολής του νόμου για έρευνες αγοράς μέσω μυστικών πελατών, την εποπτεία της αγοράς για την ασφάλεια των προϊόντων, τον εντοπισμό περιστατικών απάτης, την παρακολούθηση των τιμών και τον εντοπισμό καταχρηστικών συμβατικών ρητρών και

²⁸ Ειδικότερα, η συμπεριληπτικότητα απαιτεί τη συστηματική εξέταση ευρέος φάσματος ανθρωπομετρικών δεδομένων που να αντιπροσωπεύουν την πολυμορφία των καταναλωτών, καθώς και παραγόντων που επηρεάζουν τη ζωή των καταναλωτών σε ευάλωτη κατάσταση, μεταξύ άλλων στα σχετικά ευρωπαϊκά πρότυπα, και την εφαρμογή προσβάσιμων λύσεων για τα άτομα με αναπηρία.

ψευδών αξιολογήσεων. Για παράδειγμα, το **eLab της ΕΕ** στηρίζει το δίκτυο ΣΠΚ με τις έρευνές του και τις τακτικές σαρώσεις ιστοτόπων, ενώ το **διαδικτυακό εργαλείο ηλεκτρονικής επιτήρησης WebCrawler** εντοπίζει μη ασφαλή προϊόντα που έχουν κοινοποιηθεί μέσω του Safety Gate, αλλά εξακολουθούν να διατίθενται προς πώληση ή να επανεμφανίζονται σε διαδικτυακά καταστήματα και διαδικτυακές αγορές. Παρόμοιο διαδικτυακό εργαλείο ηλεκτρονικής επιτήρησης, **το εργαλείο παρακολούθησης για τα δικαιώματα των επιβατών με τη βοήθεια της TN** (Passenger Rights AI Watch Tool), αναπτύσσεται και θα είναι διαθέσιμο από το 2026, ώστε οι φορείς επιβολής των κρατών μελών να το χρησιμοποιούν για να παρακολουθούν τα δικαιώματα των επιβατών. Η Επιτροπή καταβάλλει προσπάθειες να βελτιωθεί η διαλειτουργικότητα των υφιστάμενων δεδομένων προϊόντων για την εποπτεία της αγοράς και θα στηρίζει τις αρχές εποπτείας των καταναλωτών και της αγοράς ώστε να αξιοποιήσουν με στρατηγικό τρόπο τα εργαλεία που προσφέρει η TN στο έργο τους για την επιβολή της νομοθεσίας, μεταξύ άλλων με την επιδίωξη συνεργειών μεταξύ των εργαλείων που αναπτύσσονται σε εθνικό επίπεδο και των εργαλείων που αναπτύσσονται σε επίπεδο ΕΕ, καθώς και με την κατάρτιση του προσωπικού στον τομέα επιβολής της νομοθεσίας.

Ωστόσο, η επιβολή της νομοθεσίας αποτελεί μία μόνο όψη του νομίσματος. Για να τηρούνται οι κανόνες στην πράξη, οι καταναλωτές πρέπει να γνωρίζουν τα δικαιώματά τους και οι επιχειρήσεις τις υποχρεώσεις τους. Στοχευμένες **εκστρατείες ευαισθητοποίησης και εκπαίδευσης**: εργαλεία όπως ο [Κόμβος Εκπαίδευσης Καταναλωτών](#) και το [GreenComp](#) (το ευρωπαϊκό πλαίσιο ικανοτήτων βιωσιμότητας): προώθηση της βιώσιμης κατανάλωσης μέσω της σχολικής εκπαίδευσης: προγράμματα **κατάρτισης**, όπως το [Consumer Law Ready](#) και οι πρωτοβουλίες **εθελοντικής συνεργασίας**, όπως η [δέσμευση για την προστασία των καταναλωτών](#), θα εξακολουθήσουν να αποτελούν σημαντικό συμπλήρωμα των μέτρων επιβολής. Η Επιτροπή θα συνεχίσει επίσης να ενθαρρύνει τις επιχειρήσεις να αναλάβουν εθελοντικές δεσμεύσεις όσον αφορά την αριστεία και την καινοτομία για την επίτευξη υψηλού επιπέδου ασφάλειας των καταναλωτών, ιδίως μέσω του διετούς [βραβείου της ΕΕ για την ασφάλεια των προϊόντων](#).

Ακόμη και με μεγαλύτερη ευαισθητοποίηση και αυστηρότερη επιβολή, αναπόφευκτα θα προκύψουν διενέξεις. Συνεπώς, θα δοθεί επίσης έμφαση στην εξασφάλιση αποτελεσματικών μέσων έννομης προστασίας μέσω της εφαρμογής της αναθεωρημένης **οδηγίας για την εναλλακτική επίλυση καταναλωτικών διαφορών**, της **οδηγίας σχετικά με τις αντιπροσωπευτικές αγωγές** και, για τις περιπτώσεις στις οποίες ιδιώτες όντως ζημιώνονται λόγω ελαττωματικού προϊόντος, της αναθεωρημένης **οδηγίας για την ευθύνη λόγω ελαττωματικού προϊόντος**. Ειδικότερα, η Επιτροπή θα συνεχίσει να στηρίζει τις οργανώσεις καταναλωτών, τα μέλη του δικαστικού σώματος και τα εθνικά σημεία επαφής για την αποτελεσματική διαχείριση των αντιπροσωπευτικών αγωγών στο πλαίσιο της οδηγίας σχετικά με τις αντιπροσωπευτικές αγωγές. Η στήριξη αυτή θα παρέχεται, για παράδειγμα, μέσω επιχορηγήσεων για την ανάληψη δράσης με τη χρηματοδότηση της ΕΕ, σεμιναρίων και του διαδραστικού κόμβου γνώσης στην πλατφόρμα [EC-REACT](#). Η Επιτροπή θα παρακολουθεί επίσης στενά την εφαρμογή των ειδικών διατάξεων της οδηγίας σχετικά με τις αντιπροσωπευτικές αγωγές που ρυθμίζουν τη χρηματοδότηση από τρίτους. Όπως απαιτείται από την οδηγία, η Επιτροπή θα αξιολογήσει, το αργότερο έως το 2028, κατά πόσον υπάρχει ανάγκη να θεσπιστεί Ευρωπαϊός Διαμεσολαβητής σχετικά με τις διασυνοριακές αντιπροσωπευτικές αγωγές. Θα ακολουθήσει επίσημη αξιολόγηση της λειτουργίας της οδηγίας.

Όταν οι καταναλωτές αντιμετωπίζουν προβλήματα με τις διασυννοριακές συναλλαγές, μπορούν επίσης να απευθύνονται στο δίκτυο των **Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτών (ECC-Net)** για να λάβουν δωρεάν νομικές συμβουλές και υποστήριξη²⁹. Η Επιτροπή θα συνεχίσει να στηρίζει αμέριστα το δίκτυο ΕΚΚ ώστε τα ευρωπαϊκά κέντρα καταναλωτών να μπορέσουν να ενισχύσουν περαιτέρω την ικανότητά τους να παρέχουν συμβουλές και βοήθεια στους καταναλωτές.

Τα μέτρα αυτά θα συμπληρωθούν με την ανάληψη δράσης σε διεθνές επίπεδο. Σε όλες τις νέες διμερείς εμπορικές συμφωνίες, η ΕΕ θα συνεχίσει να επιδιώκει τη θέσπιση διατάξεων σχετικά με τη συνεργασία για την ασφάλεια των προϊόντων και την εποπτεία της αγοράς, καθώς και δεσμεύσεων που ενισχύουν την εμπιστοσύνη των καταναλωτών στο ψηφιακό εμπόριο, συμπεριλαμβανομένης της αποτελεσματικής προστασίας των καταναλωτών που κάνουν ηλεκτρονικές αγορές. Μόλις ενσωματωθεί στο νομικό πλαίσιο του ΠΟΕ, η πολυμερής **συμφωνία ηλεκτρονικού εμπορίου του ΠΟΕ** θα είναι η πρώτη εμπορική συμφωνία που θα περιλαμβάνει τέτοιες δεσμεύσεις σε παγκόσμια κλίμακα.

Η ΕΕ θα συνεχίσει να συνεργάζεται και να ανταλλάσσει τακτικά δεδομένα μέσω του **Safety Gate** με τρίτες χώρες, όπως η Κίνα. Σύμφωνα με τη συμφωνία εμπορίου και συνεργασίας ΕΕ-Ηνωμένου Βασιλείου, θα συνεργαστεί επίσης με το Ηνωμένο Βασίλειο ώστε να διευθετήσει την τακτική ανταλλαγή πληροφοριών σχετικά με επικίνδυνα μη εδωδιμα προϊόντα μεταξύ του Safety Gate και της ισοδύναμης βάσης δεδομένων του Ηνωμένου Βασιλείου για την ασφάλεια των προϊόντων. Επιπλέον, η ΕΕ θα συνεχίσει να στηρίζει δραστηριότητες ευαισθητοποίησης και κατάρτισης που απευθύνονται σε κατασκευαστές τρίτων χωρών και άλλους παράγοντες της αλυσίδας εφοδιασμού, ώστε να συμβάλει στην κατανόηση των κανόνων της ενιαίας αγοράς για την προστασία των καταναλωτών και την ασφάλεια των προϊόντων. Για παράδειγμα, ένα έργο της ΕΕ θα συμβάλει στη στήριξη των πολιτικών για την προστασία των καταναλωτών και την ασφάλεια των προϊόντων στην κοινή αγορά της Ανατολικής και Μεσημβρινής Αφρικής (COMESA). Σε πολυμερές επίπεδο, μετά την έγκριση των **αρχών των Ηνωμένων Εθνών για την ασφάλεια των καταναλωτικών προϊόντων**, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή θα στηρίξει την εφαρμογή τους βοηθώντας την UNCTAD στην κατάρτιση κατευθυντήριων γραμμών και εγχειριδίου για την ασφάλεια των καταναλωτικών προϊόντων και με τη χρηματοδότηση από την ΕΕ έργων ανάπτυξης ικανοτήτων, όπως το πρόγραμμα για τον ανταγωνισμό και την ασφάλεια των καταναλωτικών προϊόντων στην υποσαχάρια Αφρική.

Δράσεις

- Πρόταση αναθεώρησης του **κανονισμού για τη συνεργασία όσον αφορά την προστασία των καταναλωτών** (νομοθετική πρόταση — 4ο τρίμηνο του 2026).
- Στήριξη συντονισμένων δράσεων επιβολής και δραστηριοτήτων του **δικτύου ΣΠΚ** για την αντιμετώπιση εκτεταμένων παραβιάσεων της νομοθεσίας της ΕΕ για την προστασία των καταναλωτών (σε εξέλιξη).
- Ανάληψη αποτελεσματικής δράσης για την αύξηση της συμμόρφωσης των προϊόντων με την αξιοποίηση συνεργειών μεταξύ των ικανοτήτων της **ΕΕ και των εθνικών τελωνειακών αρχών και αρχών εποπτείας της αγοράς** και ενδεχομένως με τη σύσταση ενωσιακής αρχής εποπτείας της αγοράς (σε εξέλιξη)

²⁹ Το 2024 τα Ευρωπαϊκά Κέντρα Καταναλωτών εξασφάλισαν επιστροφές χρημάτων ύψους άνω των 7,5 εκατ. ευρώ στους καταναλωτές.

- Επικαιροποίηση των κανόνων για την **εποπτεία της αγοράς και τη συμμόρφωση των προϊόντων**, στο πλαίσιο της **ευρωπαϊκής πράξης για τα προϊόντα**, με σκοπό να ενισχυθεί περαιτέρω η αποτελεσματικότητα της επιβολής της νομοθεσίας της ΕΕ για την ασφάλεια των προϊόντων (νομοθετική πρόταση - 3ο τρίμηνο του 2026), ιδίως όσον αφορά τις εισαγωγές από τρίτες χώρες, μεταξύ άλλων μέσω του ηλεκτρονικού εμπορίου.
- Ενίσχυση της εφαρμογής της **οδηγίας σχετικά με τις αντιπροσωπευτικές αγωγές** με την περαιτέρω στήριξη των οργανώσεων καταναλωτών, των μελών του δικαστικού σώματος και των εθνικών αρχών (σε εξέλιξη).
- Μεγιστοποίηση της χρήσης της ΤΝ στις δραστηριότητες επιβολής και εποπτείας της αγοράς, για παράδειγμα στις **ψηφιακές έρευνες eLab** και στην **ψηφιακή εργαλειοθήκη για την εποπτεία της αγοράς ασφάλειας των προϊόντων** (έως το 2027).
- Στήριξη **δραστηριοτήτων ευαισθητοποίησης και κατάρτισης** για κατασκευαστές τρίτων χωρών και άλλους παράγοντες της αλυσίδας εφοδιασμού (σε εξέλιξη).

5. ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΚΑΙ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΤΑ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΑ ΜΕΡΗ

Για την επίτευξη των στόχων του και την αντιμετώπιση τυχόν αναδυόμενων ζητημάτων, το πλαίσιο διακυβέρνησης του θεματολογίου πρέπει να είναι **συμπεριληπτικό, διαφανές και δυναμικό**.

Η Επιτροπή θα επιδιώξει τακτικές συζητήσεις με το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, το Συμβούλιο, την Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή και την Επιτροπή των Περιφερειών σχετικά με την εφαρμογή του θεματολογίου, το οποίο θα διέπεται από τις υφιστάμενες πλατφόρμες αλληλεπίδρασης με τα συμφεροντούχα μέρη. Στις πλατφόρμες αυτές συμμετέχουν υψηλόβαθμοι υπάλληλοι από τα κράτη μέλη (δίκτυο για την πολιτική καταναλωτών)· αρχές προστασίας των καταναλωτών (δίκτυο ΣΠΚ)· αρχές αρμόδιες για την ασφάλεια των προϊόντων (δίκτυο για την ασφάλεια των καταναλωτών)· οργανώσεις καταναλωτών, ιδίως το Ευρωπαϊκό Γραφείο Ενώσεων Καταναλωτών (BEUC), και άλλες οργανώσεις της κοινωνίας των πολιτών, εκπρόσωποι επιχειρήσεων και πανεπιστήμια (συμβουλευτική ομάδα για την πολιτική καταναλωτών).

Η ετήσια **διάσκεψη για τους καταναλωτές** θα συνεχίσει να αποτελεί την κατάλληλη στιγμή για να συζητώνται οι τρέχουσες τάσεις και τα αναδυόμενα ζητήματα με το ευρύτερο δυνατό φάσμα συμφεροντούχων μερών από ολόκληρη την ΕΕ και πέραν αυτής. Θα χρησιμεύσει επίσης για τον απολογισμό της εφαρμογής του θεματολογίου, συμπεριλαμβανομένου του σχεδίου δράσης για τους καταναλωτές στην ενιαία αγορά. Επιπλέον, για την επισκόπηση της προόδου και την παροχή γενικής πολιτικής καθοδήγησης σχετικά με την εφαρμογή του θεματολογίου και τις σχετικές εξελίξεις στην πολιτική για τους καταναλωτές, το μέλος της Επιτροπής που είναι αρμόδιο για την προστασία των καταναλωτών σχεδιάζει να συγκαλεί τακτικά ένα **υπουργικό φόρουμ για την προστασία των καταναλωτών**, ενδεχομένως σε συνδυασμό με τη σύνοδο κορυφής για τους καταναλωτές.

Εκτός από το θεσμικό πλαίσιο, ενεργός διακυβέρνηση σημαίνει επίσης να ακούγεται η φωνή όλων των καταναλωτών, συμπεριλαμβανομένων των καταναλωτών από ευάλωτες ομάδες. Η Επιτροπή υποστηρίζει αμέριστα ένα ισχυρό καταναλωτικό κίνημα, τόσο σε ενωσιακό όσο και σε εθνικό επίπεδο, μεταξύ άλλων και με οικονομικά μέσα. Για παράδειγμα, η Επιτροπή θα χρηματοδοτήσει τη συνέχεια που θα δοθεί στο πρόγραμμα

κατάρτισης **Consumer PRO** για την περαιτέρω ενδυνάμωση των επαγγελματιών των καταναλωτών ώστε να προσφέρουν εξατομικευμένες συμβουλές στους καταναλωτές. Όπως περιγράφεται στη [στρατηγική της ΕΕ για την κοινωνία των πολιτών](#), η Επιτροπή θα προτείνει μέτρα για την περαιτέρω αύξηση της συμμετοχής και της αποτελεσματικής παρέμβασης των οργανώσεων της κοινωνίας των πολιτών, συμπεριλαμβανομένων των ομάδων καταναλωτών, στις διαδικασίες χάραξης δημόσιας πολιτικής, καθώς και για την ενίσχυση της προστασίας και της στήριξής τους. Θα πραγματοποιήσει επίσης στοχευμένη δράση για τη συμμετοχή των νέων καταναλωτών στη διαμόρφωση της πολιτικής για τους καταναλωτές, διοργανώνοντας **διάλογο πολιτικής με τη νεολαία** σχετικά με την πολιτική για τους καταναλωτές.

Η Επιτροπή θα διοργανώνει επίσης τακτικές ανταλλαγές απόψεων με επιχειρηματικούς φορείς σχετικά με θέματα μείωσης του φόρτου και απλούστευσης στον τομέα της πολιτικής για τους καταναλωτές, συμπεριλαμβανομένων **διαλόγων εφαρμογής** με το μέλος της Επιτροπής που είναι αρμόδιο για θέματα προστασίας των καταναλωτών. Στόχος θα είναι να διασφαλιστεί η διεξαγωγή διεξοδικών συζητήσεων σχετικά με τις προκλήσεις που αντιμετωπίζουν οι επιχειρήσεις και τα πιθανά μέτρα που πρέπει να ληφθούν, καθώς και να παρακολουθείται η πρόοδος των δράσεων της Επιτροπής για την απλούστευση και τη μείωση του φόρτου. Ένας πρώτος διάλογος εφαρμογής σχετικά με την προστασία των καταναλωτών στο ψηφιακό περιβάλλον πραγματοποιήθηκε τον Ιούλιο του 2025.

Τα δεδομένα και οι στατιστικές για τους καταναλωτές, όπως ο εξαμηνιαίος **πίνακας αποτελεσμάτων για τις συνθήκες που αντιμετωπίζουν οι καταναλωτές**, χρησιμεύουν ως κύριες πηγές στοιχείων για τη χάραξη τεκμηριωμένης πολιτικής. Είναι επίσης πολύτιμα για την αξιολόγηση του αντικτύπου των ευρωπαϊκών και εθνικών πολιτικών και για τον απολογισμό της προόδου που έχει επιτευχθεί. Η Επιτροπή θα επιδιώξει να διευρύνει τη βάση τεκμηρίωσης και να προωθήσει την καλύτερη χρήση των δεδομένων και της έρευνας.

Δράσεις

- Τακτική σύγκληση του **υπουργικού φόρουμ για την προστασία των καταναλωτών**.
- Διοργάνωση **διαλόγου πολιτικής με τη νεολαία σχετικά με την πολιτική για τους καταναλωτές (2026)**.
- Διεξαγωγή **διαλόγων εφαρμογής** σχετικά με την αναθεώρηση του κανονισμού για τη συνεργασία όσον αφορά την προστασία των καταναλωτών (2026) και του κανονισμού για τη γενική ασφάλεια των προϊόντων (2027).

6. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑ

Η Ευρωπαϊκή Ένωση εγγυάται ένα από τα υψηλότερα επίπεδα προστασίας των καταναλωτών στον κόσμο. Αυτό το στιβαρό πλαίσιο είναι ζωτικής σημασίας για την αποτελεσματική λειτουργία της ενιαίας αγοράς και ενισχύει την ανταγωνιστικότητα των επιχειρήσεων της ΕΕ. Παρέχοντας ολοκληρωμένα νομικά δικαιώματα και διασφαλίσεις, η πολιτική της ΕΕ για τους καταναλωτές μετουσιώνει τις πρωτοβουλίες της ΕΕ σε απτά οφέλη για όλους τους πολίτες και μπορεί να λειτουργήσει ως πυλώνας σταθερότητας σε αβέβαιους καιρούς.

Το θεματολόγιο για τους καταναλωτές με ορίζοντα το 2030 βασίζεται στη στέρεη αυτή βάση και προτείνει δέσμη συγκεκριμένων δράσεων που θα ισχυροποιήσουν περαιτέρω την προστασία των καταναλωτών και θα αντιμετωπίσουν τρέχοντα και αναδυόμενα ζητήματα. Οι δράσεις αυτές θα συμβάλουν στην οικοδόμηση της εμπιστοσύνης, των διασφαλίσεων και της ασφάλειας δικαίου που χρειάζονται τόσο οι καταναλωτές όσο και οι επιχειρήσεις για την ενθάρρυνση του ανταγωνισμού, της καινοτομίας, των επενδύσεων και της βιώσιμης ανάπτυξης στην ΕΕ.

Η Επιτροπή θα πραγματοποιεί τακτικό απολογισμό της προόδου σχετικά με την εφαρμογή του θεματολογίου και θα παρακολουθεί τον αντίκτυπο των δράσεων που αναλαμβάνονται, ιδίως μέσω της έρευνας για τις συνθήκες που αντιμετωπίζουν οι καταναλωτές. Η Επιτροπή προσβλέπει στη συζήτηση με θέμα τη στρατηγική προσέγγιση, τις προτεραιότητες και τις δράσεις που περιγράφονται στο παρόν θεματολόγιο με όλα τα αρμόδια θεσμικά όργανα και τα ενδιαφερόμενα μέρη σε εθνικό και ενωσιακό επίπεδο, καθώς και στη συνεργασία μαζί τους για την προώθηση της προστασίας των καταναλωτών τα προσεχή έτη.