



Προστασία των καταναλωτών: η Επιτροπή θεσπίζει αυστηρότερους κανόνες προστασίας των καταναλωτών όσον αφορά τις διαδικτυακές χρηματοοικονομικές υπηρεσίες

Βρυξέλλες, 11 Μαΐου 2022

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή ενέκρινε σήμερα μεταρρύθμιση των ισχυόντων [ενωσιακών κανόνων για την εξ αποστάσεως εμπορία χρηματοοικονομικών υπηρεσιών προς τους καταναλωτές](#), οι οποίοι διέπουν τις χρηματοοικονομικές υπηρεσίες που πωλούνται εξ αποστάσεως. Η πρόταση θα ενισχύσει τα δικαιώματα των καταναλωτών και θα προωθήσει τη διασυννοριακή παροχή χρηματοοικονομικών υπηρεσιών στην ενιαία αγορά. Η αγορά αυτή έχει εξελιχθεί σημαντικά υπό το πρίσμα της γενικότερης ψηφιοποίησης του τομέα και των νέων τύπων χρηματοοικονομικών υπηρεσιών που αναπτύχθηκαν μετά την αρχική θέσπιση των κανόνων το 2002. Οι εξελίξεις αυτές ενισχύθηκαν περαιτέρω από τον αντίκτυπο της πανδημίας COVID-19, η οποία συνέβαλε σημαντικά στην αύξηση των διαδικτυακών συναλλαγών.

Η αντιπρόεδρος για θέματα Αξιών και Διαφάνειας, κ. Βιέρα **Γιούροβα**, δήλωσε τα εξής: «Οι καταναλωτές στρέφονται όλο και περισσότερο σε διαδικτυακές υπηρεσίες, μεταξύ άλλων και όταν πρόκειται για τα οικονομικά, πράγμα που είναι καλό. Ωστόσο, πρέπει επίσης να εξασφαλίσουμε ότι οι κανόνες του παιχνιδιού συμβαδίζουν με τις τελευταίες εξελίξεις. Οι καταναλωτές χρειάζονται σαφή ενημέρωση και ένα δίκτυ ασφαλείας σε περίπτωση που κάτι δεν πάει καλά».

Ο επίτροπος Δικαιοσύνης, κ. Ντιντιέ **Ρεντέρς**, πρόσθεσε τα εξής: «Όπως εξελίσσεται ο κόσμος των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, έτσι πρέπει να εξελίσσονται και οι κανόνες μας: είναι τόσο απλό. Η ψηφιοποίηση και ο πολλαπλασιασμός νέων χρηματοοικονομικών προϊόντων έχουν αλλάξει ριζικά τον τομέα αυτόν τα τελευταία είκοσι χρόνια, και οι πρόσφατοι περιορισμοί της κυκλοφορίας λόγω της κρίσης COVID-19 κατέδειξαν ότι ένα πιο αποτελεσματικό και επικαιροποιημένο κανονιστικό πλαίσιο για τις εξ αποστάσεως χρηματοοικονομικές υπηρεσίες είναι πιο σημαντικό από ποτέ. Παρόλο που μπορεί οι κίνδυνοι και οι προκλήσεις να ποικίλλουν, εμείς επικεντρωνόμαστε πάντα στην ασφάλεια των καταναλωτών».

Εκσυγχρονισμός των κανόνων της ΕΕ

Για να διασφαλιστεί η προώθηση της παροχής χρηματοοικονομικών υπηρεσιών στην εσωτερική αγορά και για να διασφαλιστεί υψηλό επίπεδο προστασίας των καταναλωτών, η πρόταση εισάγει δράσεις σε διάφορους τομείς:

- **Ευκολότερη πρόσβαση στο δικαίωμα υπαναχώρησης 14 ημερών** για τις εξ αποστάσεως συμβάσεις χρηματοοικονομικών υπηρεσιών: προκειμένου να διευκολυνθεί η άσκηση αυτού του δικαιώματος, οι έμποροι θα πρέπει να παρέχουν **κουμπί υπαναχώρησης** κατά την πώληση με ηλεκτρονικά μέσα. Επιπλέον, ο έμπορος υποχρεούται να αποστείλει κοινοποίηση του δικαιώματος υπαναχώρησης εάν η προσυμβατική ενημέρωση ληφθεί εντός χρονικού διαστήματος συντομότερου της μίας ημέρα πριν από τη σύναψη της σύμβασης.
- **Σαφείς κανόνες σχετικά με το πώς και πότε πρέπει να παρέχεται η προσυμβατική ενημέρωση, καθώς και με το ποιες πληροφορίες πρέπει να παρέχονται:** η πρόταση εκσυγχρονίζει τους κανόνες, για παράδειγμα όσον αφορά τις ηλεκτρονικές επικοινωνίες, επιβάλλοντας στον πωλητή την υποχρέωση να παρέχει ορισμένες πληροφορίες εκ των προτέρων, συμπεριλαμβανομένης, για παράδειγμα, της διεύθυνσης ηλεκτρονικού ταχυδρομείου του εμπόρου, τυχόν κρυφών δαπανών ή του κινδύνου που σχετίζεται με τη χρηματοοικονομική υπηρεσία. Οι πληροφορίες πρέπει επίσης να εμφανίζονται με ευδιάκριτο τρόπο στην οθόνη, και θεσπίζονται κανόνες σχετικά με τη χρήση αναδυόμενων παραθύρων ή συνδέσμων με επίπεδα για την παροχή πληροφοριών. Οι νέοι κανόνες θα διασφαλίζουν επίσης ότι παρέχεται επαρκής χρόνος στον καταναλωτή για να κατανοήσει τις πληροφορίες που λαμβάνει, τουλάχιστον μία ημέρα πριν από την υπογραφή.
- **Ειδικοί κανόνες για την προστασία των καταναλωτών κατά τη σύναψη συμβάσεων χρηματοοικονομικών υπηρεσιών μέσω διαδικτύου:** οι συμβάσεις χρηματοοικονομικών υπηρεσιών μπορεί να είναι περίπλοκες και ως εκ τούτου μη εύκολα κατανοητές, ιδίως εάν αποτελούν αντικείμενο διαπραγμάτευσης εξ αποστάσεως. Η πρόταση υποχρεώνει τους εμπόρους να δημιουργούν διαδικτυακά συστήματα που είναι δίκαια και διαφανή, και να παρέχουν επαρκείς

εξηγήσεις κατά τη χρήση διαδικτυακών εργαλείων (π.χ. αυτοματοποιημένες συμβουλές ή παράθυρα συνομιλίας). Οι κανόνες ενδυναμώνουν επίσης τον καταναλωτή με την εισαγωγή της δυνατότητας να ζητά ανθρώπινη παρέμβαση, εάν η αλληλεπίδραση με τα εν λόγω διαδικτυακά εργαλεία δεν είναι πλήρως ικανοποιητική.

- **Επιβολή:** η πρόταση θα ενισχύσει τις αρμόδιες αρχές. Θα επιβάλλονται αυστηρότερες κυρώσεις σε συμβάσεις χρηματοοικονομικών υπηρεσιών που συνάπτονται εξ αποστάσεως σε περίπτωση εκτεταμένων παραβάσεων σε διασυνοριακό επίπεδο, με μέγιστη ποινή τουλάχιστον 4 % του ετήσιου κύκλου εργασιών.
- **Πλήρης εναρμόνιση για τη διασφάλιση του ίδιου υψηλού επιπέδου προστασίας των καταναλωτών σε ολόκληρη την εσωτερική αγορά:** η πρόταση εισάγει πλήρη νομική εναρμόνιση, θεσπίζοντας παρόμοιους κανόνες για όλους τους παρόχους σε όλα τα κράτη μέλη.

Επόμενα βήματα

Η πρόταση της Επιτροπής θα συζητηθεί τώρα από το Συμβούλιο και το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο.

Ιστορικό

Τα τελευταία 20 χρόνια η εξ αποστάσεως εμπορία χρηματοοικονομικών υπηρεσιών προς τους καταναλωτές έχει αλλάξει ραγδαία. Οι πάροχοι χρηματοοικονομικών υπηρεσιών και οι καταναλωτές δεν χρησιμοποιούν πλέον τη συσκευή φαξ που αναφέρεται στην οδηγία, ενώ έκτοτε έχουν εμφανιστεί και νέοι φορείς (όπως εταιρείες χρηματοπιστωτικής τεχνολογίας) που χρησιμοποιούν νέα επιχειρηματικά μοντέλα και νέους διαύλους διανομής (για παράδειγμα χρηματοοικονομικές υπηρεσίες που πωλούνται μέσω διαδικτύου). Επιπλέον, ο αντίκτυπος της πανδημίας COVID-19 και των σχετικών περιορισμών της κυκλοφορίας έχουν επιταχύνει τη χρήση των διαδικτυακών αγορών γενικότερα.

Η οδηγία υποβλήθηκε σε πλήρη [αξιολόγηση](#). Τα κύρια αποτελέσματα ήταν τα εξής: i) μετά την έναρξη εφαρμογής της οδηγίας, έχουν θεσπιστεί ορισμένες ειδικές ανά προϊόν νομοθετικές πράξεις της ΕΕ (όπως π.χ. η [οδηγία για την καταναλωτική πίστη](#)) και οριζόντια νομοθεσία της ΕΕ ([γενικός κανονισμός για την προστασία δεδομένων](#)), με αποτέλεσμα την επακόλουθη υποβάθμιση της σημασίας της οδηγίας και τη μείωση της προστιθέμενης αξίας της· ii) ορισμένες εξελίξεις, όπως η αυξανόμενη ψηφιοποίηση των υπηρεσιών, έχουν επηρεάσει την αποτελεσματικότητα της οδηγίας ως προς την επίτευξη των κύριων στόχων της· iii) ωστόσο, η οδηγία εξακολούθησε να είναι χρήσιμη, δεδομένου ότι η οριζόντια εφαρμογή της διασφάλισε πως οι καταναλωτές είχαν ένα ορισμένο επίπεδο προστασίας για τις συμβάσεις που συνάφθηκαν εξ αποστάσεως για τα χρηματοπιστωτικά προϊόντα τα οποία δεν διέπονταν ακόμη από τη νομοθεσία της ΕΕ (π.χ. ελλείπει ενωσιακών κανόνων για τα κρυπτοστοιχεία, εφαρμόζεται η οδηγία).

Η εκτίμηση επιπτώσεων που συνοδεύει την πρόταση διερεύνησε ορισμένες πιθανές επιλογές. Η προτιμώμενη επιλογή οδήγησε στην κατάργηση της οδηγίας 2002/65/ΕΚ, στον εκσυγχρονισμό και στη συνακόλουθη ενσωμάτωση των άρθρων που εξακολουθούν να είναι συναφή (δικαίωμα προσυμβατικής ενημέρωσης και δικαίωμα υπαναχώρησης) στην οδηγία 2011/83/ΕΕ (οδηγία για τα δικαιώματα των καταναλωτών), στην επέκταση της εφαρμογής ορισμένων κανόνων της οδηγίας 2011/83/ΕΕ στις χρηματοοικονομικές υπηρεσίες προς τους καταναλωτές που συνάπτονται εξ αποστάσεως (π.χ. των κανόνων για τις πρόσθετες πληρωμές και των κανόνων σχετικά με την επιβολή και τις κυρώσεις) και στη θέσπιση στοχευμένων νέων διατάξεων για τη διασφάλιση δίκαιης διαδικτυακής μεταχείρισης κατά τη σύναψη συμβάσεων χρηματοοικονομικών υπηρεσιών από τους καταναλωτές. Υπό το πρίσμα αυτό, η πρόταση αντιμετωπίζει τα προβλήματα που έχουν εντοπιστεί και ανταποκρίνεται στους στόχους με αποτελεσματικό, αποδοτικό και αναλογικό τρόπο.

Για περισσότερες πληροφορίες

[Πρόταση τροποποίησης των κανόνων όσον αφορά τις συμβάσεις χρηματοοικονομικών υπηρεσιών που συνάπτονται εξ αποστάσεως](#)

[Ενωσιακοί κανόνες για την εξ αποστάσεως εμπορία χρηματοοικονομικών υπηρεσιών](#)

IP/22/2979

Αρμόδιοι επικοινωνίας:

[Christian WIGAND](#) (+32 2 296 22 53)
[Cristina TORRES CASTILLO](#) (+32 2 29 90679)
[Katarzyna KOLANKO](#) (+ 32 2 296 34 44)

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