

Πλατής - Αναστασιάδης & Συνεργάτες

Η συνεργαζόμενη δικηγορική εταιρία
με την ΕΥ Ελλάδος

N. 5317/2026: Υποχρέωση για Ηλεκτρονικό «Κουμπί Υπαναχώρησης» στις συμβάσεις από απόσταση

The better the question. The better the answer. The better the world works.

Με τον Ν. 5317/2026 θεσπίζεται για πρώτη φορά η υποχρέωση των προμηθευτών για την παροχή ηλεκτρονικής λειτουργίας υπαναχώρησης ("withdrawal button" ή "withdrawal function") σε συμβάσεις που συνάπτονται από απόσταση μέσω επιγραμμικής διεπαφής.

Στις 10 Ιουλίου 2026, δημοσιεύθηκε στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως ο Ν. 5317/2026 με τίτλο «Ενδυνάμωση της προστασίας των καταναλωτών στους τομείς των συμβάσεων πιστώσεων, των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών και των συμβάσεων που συνάπτονται εξ αποστάσεως, εκτός καταστήματος και ηλεκτρονικά - Ενσωμάτωση των Οδηγιών (ΕΕ) 2017/828, 2023/2225, 2023/2673, 2024/825, 2024/1799 και 2026/74 και λοιπές διατάξεις.» (ΦΕΚ Α' 108/10-07-2026, στο εξής «Νόμος»).

Με το άρθρο 69 του ν. 5317/2026 ενσωματώνεται στην Ελληνική έννομη τάξη το άρθρο 11α της Οδηγίας 2011/83/ΕΕ, όπως αυτό προστέθηκε με την Οδηγία (ΕΕ) 2023/2673. Συγκεκριμένα, ο νέος Νόμος προσθέτει το άρθρο 3ζα στον ν. 2251/1994 περί προστασίας των καταναλωτών για την ενίσχυση της αποτελεσματικής

άσκησης του δικαιώματος υπαναχώρησης, διασφαλίζοντας ότι ο καταναλωτής μπορεί να λύσει μία εξ αποστάσεως σύμβαση με αντίστοιχη ευκολία με αυτήν που απαιτήθηκε για τη σύναψή της.

Ειδικότερα, ο νέος Νόμος στηρίζεται στην αρχή της συμμετρίας (principle of equivalence), σύμφωνα με την οποία η διαδικασία υπαναχώρησης δεν επιτρέπεται να είναι δυσχερέστερη από τη διαδικασία αγοράς ή εγγραφής. Με τον τρόπο αυτό επιδιώκεται η εξάλειψη πρακτικών παρακώλυσης ("dark patterns"), όπως η υποχρεωτική τηλεφωνική επικοινωνία, η αποστολή επιστολής ή ηλεκτρονικού μηνύματος για την ακύρωση μιας σύμβασης που συνάφθηκε ηλεκτρονικά, η απόκρυψη της δυνατότητας υπαναχώρησης ή η επιβολή πολύπλοκων και αποτρεπτικών βημάτων πλοήγησης.

1. Υποχρέωση Ενσωμάτωσης Ηλεκτρονικού «Κουμπιού Υπαναχώρησης»

Οι προμηθευτές που συνάπτουν συμβάσεις από απόσταση μέσω ιστοτόπου, εφαρμογής κινητού τηλεφώνου ή άλλης επιγραμμικής διεπαφής οφείλουν να διαθέτουν μία σαφή και ευανάγνωστη λειτουργία υπαναχώρησης.

Η σχετική επιλογή θα πρέπει να εμφανίζεται με την ένδειξη **«Πατήστε εδώ για υπαναχώρηση»** ή με άλλη ισοδύναμη σαφή διατύπωση, να είναι διαθέσιμη καθ' όλη τη διάρκεια της νόμιμης προθεσμίας υπαναχώρησης των δεκατεσσάρων (14) ημερών και να είναι εύκολα προσβάσιμη ακόμη και από μη συνδεδεμένους επισκέπτες της επιγραμμικής διεπαφής.

Ενδεικτικές πρακτικές συμμόρφωσης:

- Τοποθέτηση μόνιμου συνδέσμου στο header ή footer του ιστοτόπου.
- Δημιουργία ειδικής επιλογής στις ενότητες «Εξυπηρέτηση Πελατών» ή «Αγορές και Επιστροφές».
- Ενσωμάτωση σχετικής επιλογής στο κύριο μενού εφαρμογών κινητών συσκευών.
- Εμφάνιση συνδέσμου υπαναχώρησης στη σελίδα επιβεβαίωσης της παραγγελίας και στο σχετικό e-mail επιβεβαίωσης.
- Χρήση ευδιάκριτου τίτλου όπως: **«Ηλεκτρονική Δήλωση Υπαναχώρησης»**.

2. Ηλεκτρονική Δήλωση Υπαναχώρησης

Μετά την επιλογή του κουμπιού υπαναχώρησης, ο καταναλωτής θα πρέπει να μεταφέρεται σε ηλεκτρονική φόρμα μέσω της οποίας θα μπορεί εύκολα να υποβάλει τη δήλωσή του.

Η φόρμα πρέπει να επιτρέπει την παροχή ή επιβεβαίωση κατ' ελάχιστον των ακόλουθων στοιχείων:

- ονοματεπώνυμο καταναλωτή,
- στοιχεία ταυτοποίησης της σύμβασης από την οποία επιθυμεί να υπαναχωρήσει,
- στοιχεία επικοινωνίας στα οποία θα αποσταλεί η επιβεβαίωση παραλαβής της υπαναχώρησης.

Ενδεικτικές πρακτικές συμμόρφωσης:

- Προσυμπλήρωση στοιχείων σε περίπτωση συνδεδεμένου χρήστη (logged-in customer).
- Σαφής επισήμανση ως «προαιρετικών» τυχόν πεδίων που δεν απαιτούνται από τον νόμο.
- Αποφυγή υποχρεωτικής αιτιολόγησης της υπαναχώρησης ή εισαγωγής πρόσθετων βημάτων που θα μπορούσαν να λειτουργήσουν αποτρεπτικά.

3. Επιβεβαίωση Δήλωσης Υπαναχώρησης

Μετά τη συμπλήρωση της σχετικής φόρμας, ο καταναλωτής πρέπει να έχει τη δυνατότητα να ολοκληρώνει την υποβολή μέσω ειδικής λειτουργίας επιβεβαίωσης.

Η σχετική ένδειξη πρέπει να φέρει τον τίτλο **«Επιβεβαίωση Υπαναχώρησης»** και να είναι σαφής, εμφανής και εύκολα αναγνωρίσιμη ως η τελική ενέργεια

ολοκλήρωσης της διαδικασίας.

Ενδεικτικές πρακτικές συμμόρφωσης:

- Χρήση οπτικά διακριτού primary action button.
- Αποφυγή σχεδιαστικών επιλογών που αποκρύπτουν ή υποβαθμίζουν τη λειτουργία επιβεβαίωσης.

4. Βεβαίωση Παραλαβής Υπαναχώρησης

Μετά την υποβολή της δήλωσης, ο προμηθευτής υποχρεούται να αποστέλλει στον καταναλωτή βεβαίωση παραλαβής σε σταθερό μέσο, όπως αρχείο PDF ή άλλο αποθηκεύσιμο ηλεκτρονικό αρχείο.

Η βεβαίωση θα πρέπει να περιλαμβάνει:

- το περιεχόμενο της δήλωσης υπαναχώρησης,
- την ακριβή ημερομηνία υποβολής,
- την ακριβή ώρα υποβολής.

Ενδεικτικές πρακτικές συμμόρφωσης:

- Αυτοματοποιημένη και άμεση έκδοση της βεβαίωσης παραλαβής.
- Καταγραφή της ακριβούς χρονικής σήμανσης (timestamp) στα πληροφοριακά συστήματα του προμηθευτή.
- Διατήρηση σχετικών αρχείων καταγραφής (log files), συμπεριλαμβανομένων στοιχείων τεκμηρίωσης της υποβολής, προς απόδειξη της συμμόρφωσης σε περίπτωση αμφισβήτησης.

5. Επικαιροποίηση Γενικών Όρων Συναλλαγών και Εσωτερικών Διαδικασιών

Η εφαρμογή του νέου Νόμου επιβάλλει την αναθεώρηση των Γενικών Όρων Συναλλαγών και των πληροφοριών που παρέχονται πριν από τη σύναψη της σύμβασης, ώστε να αναφέρεται ρητώς η δυνατότητα άσκησης του δικαιώματος υπαναχώρησης μέσω του νέου ηλεκτρονικού μηχανισμού.

Παράλληλα, η χρήση του ηλεκτρονικού κουμπιού δεν καταργεί τις λοιπές νόμιμες μεθόδους άσκησης του δικαιώματος υπαναχώρησης. Ως εκ τούτου, οι επιχειρήσεις οφείλουν να συνεχίσουν να δέχονται δηλώσεις υπαναχώρησης που υποβάλλονται με τους παραδοσιακούς τρόπους, όπως μέσω του τυποποιημένου εντύπου υπαναχώρησης ή με τα λοιπά διαθέσιμα μέσα επικοινωνίας.

6. Πρακτικές συνέπειες για τις επιχειρήσεις

Ο νέος Νόμος συνεπάγεται σημαντικές οργανωτικές και τεχνικές υποχρεώσεις για τις επιχειρήσεις ηλεκτρονικού εμπορίου και γενικότερα για κάθε προμηθευτή που συνάπτει καταναλωτικές συμβάσεις μέσω επιγραμμικών διεπαφών.

Ιδιαίτερης σημασίας είναι το γεγονός ότι, ενώ σύμφωνα με την υφιστάμενη νομολογία του Δικαστηρίου της Ευρωπαϊκής Ένωσης το βάρος απόδειξης της εμπρόθεσμης άσκησης του δικαιώματος υπαναχώρησης βαρύνει κατ' αρχήν τον καταναλωτή, η νέα λειτουργία επιβάλλει στον προμηθευτή την έκδοση αυτοματοποιημένης βεβαίωσης παραλαβής με ακριβή ημερομηνία και ώρα υποβολής.

Κατά συνέπεια, οι επιχειρήσεις καλούνται να αναπτύξουν αξιόπιστους μηχανισμούς καταγραφής και αρχειοθέτησης των δηλώσεων υπαναχώρησης, οι οποίοι θα μπορούν να αποδεικνύουν τη νόμιμη επεξεργασία και λήψη της δήλωσης σε περίπτωση καταναλωτικής ή δικαστικής διαφοράς.

7. Συμπέρασμα

Το άρθρο 69 του ν. 5317/2026 αποτελεί σημαντική μεταρρύθμιση του δικαίου προστασίας καταναλωτή στο ψηφιακό περιβάλλον, ενισχύοντας την πρακτική αποτελεσματικότητα του δικαιώματος υπαναχώρησης και περιορίζοντας τη χρήση παραπλανητικών ή αποτρεπτικών σχεδιαστικών πρακτικών στις ηλεκτρονικές συναλλαγές.

Οι επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στο ηλεκτρονικό εμπόριο θα πρέπει να αξιολογήσουν εγκαίρως τις επιγραμμικές διεπαφές, τις συμβατικές τους διαδικασίες και την τεχνική τους υποδομή, ώστε να διασφαλίσουν πλήρη συμμόρφωση με το νέο κανονιστικό πλαίσιο.

Ο Νόμος είναι διαθέσιμος [εδώ](#).

Πλατής - Αναστασιάδης και Συνεργάτες, Δικηγορική Εταιρία

Η Δικηγορική Εταιρία Πλατής - Αναστασιάδης και Συνεργάτες είναι μέλος του δικτύου EY Law με παρουσία σε 90 χώρες παγκοσμίως και αποτελείται από δυναμικό 3.500+ συνεργατών.

Πιο συγκεκριμένα, είμαστε μία ανεξάρτητη δικηγορική Εταιρία που στελεχώνεται από 46 δικηγόρους. Η Εταιρία μας παρέχει νομικές υπηρεσίες υψηλής ποιότητας σε ένα ευρύ πλαίσιο εμπορικών και χρηματοοικονομικών συναλλαγών.

Ιδιαίτερα στη γεωγραφική μας περιφέρεια, έχουμε διαρκή συνεργασία με τις αντίστοιχες δικηγορικές εταιρείες συνεργαζόμενες με την EY, προκειμένου να προσφέρουμε με επαγγελματισμό και συνέπεια υπηρεσίες στους πελάτες μας με διασυναρπαστικές συναλλαγές.

Η εμπειρία μας, μας επιτρέπει να αντιλαμβανόμαστε καλύτερα τις ανάγκες των πελατών μας και να τους προσφέρουμε ολοκληρωμένες λύσεις που λαμβάνουν υπόψιν τους τομείς της λογιστικής, της φορολογίας και των χρηματοοικονομικών συμβουλευτικών υπηρεσιών.

Η πρακτική που υιοθετείται από τη Δικηγορική Εταιρία Πλατής - Αναστασιάδης και Συνεργάτες είναι η έμφαση στην εξεύρεση λύσεων. Συνεργαζόμαστε στενά με τους πελάτες μας προκειμένου να υιοθετήσουμε καινοτόμους και πρακτικούς τρόπους αντιμετώπισης των θεμάτων που τους απασχολούν. Βασική προτεραιότητά μας είναι να βοηθήσουμε τους πελάτες μας να επιτύχουν τους επαγγελματικούς τους στόχους. Η πείρα, η αφοσίωση και ο ενθουσιασμός που μας διακρίνει έχουν σαν αποτέλεσμα τη δημιουργία ενός ισχυρού πελατολογίου στο οποίο περιλαμβάνονται εγχώριες και διεθνείς εισηγμένες εταιρείες, εταιρείες Δημοσίου και Ιδιωτικού τομέα και χρηματοπιστωτικά ιδρύματα.

Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με θέματα τραπεζικού δικαίου και δικαίου κεφαλαιαγοράς, μπορείτε να επικοινωνείτε με τους:

Ειρηνικό Πλατή

Partner

eirinos.platis@gr.ey.com

Αντώνιο Μπρούμα

Director

antonios.broumas@gr.ey.com

στη δικηγορική εταιρία

Πλατής - Αναστασιάδης και Συνεργάτες

Τηλ.: +30 210 2886 512

legaloffice@gr.ey.com

© 2026

All rights reserved

ey.com



EY



EY Greece



eygreece



@EY_Greece



EY Greece

Η Δικηγορική Εταιρία Πλατής - Αναστασιάδης και Συνεργάτες συνεργάζεται με την EY.

Εταίροι: Ε. Πλατής και Α. Αναστασιάδης

Ο αριθμός μητρώου της Δικηγορικής Εταιρίας είναι 80240.

Συγκεντρωτικός κατάλογος με όλους τους συνεργάτες μας αποστέλλεται κατόπιν σχετικού αιτήματος.

Η παρούσα έκδοση περιέχει πληροφορίες σε περιληπτική μορφή και κατά συνέπεια προορίζεται μόνο για γενική πληροφόρηση και καθοδήγηση. Δεν προορίζεται να χρησιμοποιηθεί ως υποκατάστατο μιας λεπτομερούς έρευνας ή της άσκησης επαγγελματικής κρίσης. Ούτε η EYGM Limited, αλλά ούτε κάποιο άλλο μέλος του παγκόσμιου οργανισμού της EY αναλαμβάνει την ευθύνη για οποιαδήποτε τυχόν ζημία σε οποιοδήποτε πρόσωπο ενεργεί ή απέχει από κάποια ενέργεια, ως αποτέλεσμα χρήσης οποιουδήποτε υλικού αυτής της έκδοσης. Για οποιοδήποτε συγκεκριμένο θέμα, θα πρέπει να απευθύνεστε στον κατάλληλο σύμβουλο.