

**Κοινό Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα Σπουδών  
«Δίκαιο της Οικονομίας και των Επιχειρήσεων»**

Μεταπτυχιακή Διπλωματική εργασία

**" Η προστασία των καταναλωτών και των θεμελιωδών δικαιωμάτων  
τους στο διαδίκτυο σύμφωνα με την Πράξη για τις Ψηφιακές  
Υπηρεσίες (Digital Services Act) "**

**Γαλάνη Βασιλική**

Επιβλέπων Καθηγητής - Επιβλέπουσα Καθηγήτρια

Μάνθος Απόστολος - Μαρκέλλου Μαρίνα

Πάτρα, Ιανουάριος, 2026



## ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Ο νέος κανονισμός της Ευρωπαϊκής Ένωσης για τις ψηφιακές υπηρεσίες που επίσης αποτυπώνεται και στην Οδηγία για τις Ψηφιακές Υπηρεσίες, γνωστή και ως Digital Services Act είναι το θέμα πάνω στο οποίο αναφέρεται η συγκεκριμένη εργασία. Η DSA που θα αναλύσουμε και παρακάτω αναφέρεται σε ένα σύνολο κανόνων με στόχο να διασφαλίσει τόσο τη διαφάνεια και την ευθύνη όσο και την προστασία των θεμελιωδών δικαιωμάτων των χρηστών στο ψηφιακό περιβάλλον.

Θα αναλυθούν οι βασικές αρχές και υποχρεώσεις που επιβάλλει η DSA στους παρόχους ψηφιακών υπηρεσιών και παράλληλα εξετάζεται και πως αλληλεπικαλύπτονται με τις απαιτήσεις του Γενικού Κανονισμού Προστασίας Δεδομένων (GDPR). Με βάση τη νομοθεσία, τους κανονισμούς αλλά και κάποια παραδείγματα μεγάλων πλατφορμών όπως είναι το Facebook, το YouTube και το TikTok, θα διαπιστώσουμε ότι η διασφάλιση μιας δίκαιης ψηφιακής αγοράς παραμένει ένα πολύπλοκο ζήτημα.

Παρότι η DSA προσφέρει σαφώς μια σημαντική βελτίωση σε αυτόν τον χώρο, είναι πολλά από τα ζητήματα που παραμένουν ανοιχτά. Αναφέρουμε και κάποιες προτάσεις ώστε να υπάρξει βελτίωση, όπως είναι η ενίσχυση της συνεργασίας μεταξύ των κρατών, η ανάπτυξη προγραμμάτων εκπαίδευσης και ενημέρωσης των χρηστών, καθώς και η διευκόλυνση της επικοινωνίας ανάμεσα στις κρατικές αρχές, τις επιχειρήσεις αλλά και τους πολίτες.

Η DSA θα είναι επιτυχημένη αν μπορέσει να εξισορροπήσει την προστασία των βασικών δικαιωμάτων με την ανάγκη για ένα ανοιχτό, ασφαλές και δημοκρατικό ψηφιακό περιβάλλον. Σε αυτό το περιβάλλον, ιδανικά η τεχνολογία λειτουργεί υπέρ του ανθρώπου και όχι το αντίθετο.

**Λέξεις-κλειδιά:** Digital Services Act, GDPR, προστασία προσωπικών δεδομένων, ελευθερία έκφρασης, λογοδοσία πλατφορμών, θεμελιώδη δικαιώματα καταναλωτών, Ευρωπαϊκή Ένωση.

## Abstract

The new European Union regulation on digital services, also reflected in the Digital Services Directive, also known as the Digital Services Act, is the subject of this paper. The DSA, which we will analyze below, refers to a set of rules aimed at ensuring both transparency and accountability and the protection of the fundamental rights of users in the digital environment.

The basic principles and obligations that the DSA imposes on digital service providers will be analyzed and how they overlap with the requirements of the General Data Protection Regulation (GDPR). Based on legislation, regulations, and some examples of large platforms such as Facebook, YouTube, and TikTok, we will find that ensuring a fair digital market remains a complex issue.

Although the DSA clearly offers a significant improvement in this area, many issues remain open. We also mention some suggestions for improvement, such as strengthening cooperation between states, developing user education and information programs, as well as facilitating communication between state authorities, businesses and citizens.

The DSA will be successful if it can balance the protection of fundamental rights with the need for an open, safe and democratic digital environment. Where in this environment, ideally technology works in favor of people and not the other way around.

**Keywords:** Digital Services Act, GDPR, data protection, freedom of expression, online accountability, European Union.

## **ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ**

Θα ήθελα να ευχαριστήσω τον επιβλέποντα καθηγητή μου, κ. Μάνθο Απόστολο για την υποστήριξή του και την καθοδήγησή του ώστε να φέρω εις πέρας την διπλωματική μου εργασία, καθώς και τη συμπαράσταση της οικογένειάς μου και την πίστη τους σε εμένα.

## ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

<b>1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ</b> .....	7
1.1. Παρουσίαση του θέματος .....	7
1.2. Σκοπός και στόχοι της εργασίας .....	8
1.3. Ερευνητικά ερωτήματα και μεθοδολογία .....	9
<b>2. Νομοθετικό πλαίσιο προστασίας του καταναλωτή και των θεμελιωδών δικαιωμάτων στο δίκαιο της Ευρωπαϊκής Ένωσης</b> .....	10
2.1. Η προστασία του καταναλωτή στο δίκαιο της ΕΕ .....	10
2.2. Τα θεμελιώδη δικαιώματα στο ψηφιακό περιβάλλον .....	12
2.3. Το προηγούμενο νομικό πλαίσιο πριν την Πράξη για τις Ψηφιακές Υπηρεσίες (DSA).....	13
<b>3. Η Πράξη για τις Ψηφιακές Υπηρεσίες (DSA) και η προστασία του καταναλωτή στο διαδίκτυο</b> .....	14
3.1. Στόχοι και πεδίο εφαρμογής της DSA .....	15
3.2. Οι ψηφιακές πλατφόρμες: έννοια, κατηγορίες και ρόλος στην αγορά .....	16
3.3. Υποχρεώσεις των παρόχων ψηφιακών υπηρεσιών και πλατφορμών .....	18
3.4. Ειδικές υποχρεώσεις για τις πολύ μεγάλες επιγραμμικές πλατφόρμες (VLOPs) .....	20
3.5. Διαφάνεια και ενημέρωση του καταναλωτή στο πλαίσιο της DSA .....	22
3.6. Αντιμετώπιση παραπλανητικών πρακτικών και προστασία από αθέμιτες εμπορικές συμπεριφορές .....	24
3.7. Αξιολόγηση και διαχείριση συστημικών κινδύνων για τον καταναλωτή.....	27
<b>4. Θεμελιώδη Δικαιώματα και DSA</b> .....	30
4.1. Ελευθερία έκφρασης και περιορισμοί.....	30
4.2. Προστασία προσωπικών δεδομένων και ιδιωτικότητας.....	32
4.3. Πρόσβαση σε πληροφορία και διαφάνεια.....	36
<b>5. Κριτική και Προκλήσεις στην Εφαρμογή της DSA</b> .....	37
5.1. Νομικές και πρακτικές δυσκολίες.....	37
5.2. Αντίκτυπος στα δικαιώματα των χρηστών .....	40
5.3. Ρόλος των κρατών μελών και των εποπτικών αρχών στην επιβολή της DSA .....	43
5.4. Προκλήσεις στην εποπτεία και επιβολή .....	46
<b>6. Συμπεράσματα και Προτάσεις</b> .....	49
6.1. Κύρια ευρήματα .....	49
6.2. Προτάσεις για βελτίωση της νομοθεσίας και πολιτικής.....	41
<b>Βιβλιογραφία-Αρθρογραφία</b> .....	55

# 1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

## 1.1. Παρουσίαση του θέματος

Η ψηφιακή τεχνολογία αναπτύσσεται τόσο γρήγορα που έχει αλλάξει πολύ τον τρόπο που οι άνθρωποι στην καθημερινότητά τους επικοινωνούν, εργάζονται και αγοράζουν αγαθά και υπηρεσίες. Οι ιστότοποι όπως το Facebook, το Amazon, το YouTube ή το TikTok επηρεάζουν σε μεγάλο βαθμό την καθημερινή ζωή τους και παράλληλα δημιουργεί σοβαρές προκλήσεις για την προστασία των δικαιωμάτων του χρήστη.

Η Πράξη για τις Ψηφιακές Υπηρεσίες (DSA), μπήκε σε ισχύ τον Νοέμβριο του 2022 και σε πλήρη εφαρμογή στις 17 Φεβρουαρίου 2024. Η DSA θέλει να δημιουργήσει ένα πιο ασφαλές και πιο διαφανές διαδίκτυο, ώστε να διασφαλίζεται η εμπιστοσύνη των χρηστών και τα βασικά τους δικαιώματα να είναι κατοχυρωμένα. Ταυτόχρονα, έχει σκοπό να δημιουργήσει κοινές υποχρεώσεις για τους παρόχους ψηφιακών υπηρεσιών και ακόμη περισσότερο για τις μεγαλύτερες πλατφόρμες που παίζουν καθοριστικό ρόλο στη διαμόρφωση της δημόσιας γνώμης και της καταναλωτικής συμπεριφοράς.<sup>1</sup>

Τα θέματα που προσεγγίζει η DSA είναι θέματα δημοκρατίας, διαφάνειας και κοινωνικής ισότητας, να προστατεύσει τους πολίτες από την παραπληροφόρηση, τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές και την εκμετάλλευση προσωπικών δεδομένων για εμπορικούς ή πολιτικούς σκοπούς.<sup>2</sup> Όταν λέμε προστασία δικαιωμάτων των χρηστών, δεν αναφερόμαστε μόνο στα δικαιώματα απέναντι σε προμηθευτές προϊόντων και υπηρεσιών, αλλά και στα δικαιώματα απέναντι σε διάφορους ψηφιακούς μηχανισμούς που διαμορφώνουν επιλογές, γνώμες και προτιμήσεις. Τη διαπίστωση αυτή αναγνωρίζει και ο ίδιος ο ενωσιακός νομοθέτης στο προοίμιο της Πράξης για τις

---

<sup>1</sup> European Commission (2022) *Digital Services Act: Ensuring transparency in online platforms*. Brussels: European Union

<sup>2</sup> Helberger, N. (2021) 'Regulating commercial persuasion in the digital environment', *Journal of Consumer Policy*, 44(3), pp. 451–473.

Ψηφιακές Υπηρεσίες, όπου επισημαίνεται η ανάγκη να ενισχυθεί η διαφάνεια και η λογοδοσία των ψηφιακών πλατφορμών.<sup>3</sup>

## 1.2. Σκοπός και στόχοι της εργασίας

Το διαδίκτυο συνεχώς επεκτείνεται και μαζί με την τόσο μεγάλη και συνεχόμενη εξάρτηση που έχουν οι πολίτες με τις ψηφιακές πλατφόρμες έχουν καταφέρει να δημιουργήσουν ένα καινούργιο ρυθμιστικό και κοινωνικό πλαίσιο, όπου η προστασία του καταναλωτή και των θεμελιωδών δικαιωμάτων του είναι από τα πρωτεύοντα ζητήματα. Ο στόχος αυτής της εργασίας είναι να εξετάσει σε βάθος με ποιό τρόπο η Πράξη για τις Ψηφιακές Υπηρεσίες διασφαλίζει αυτή την προστασία, θέτοντας σαφή και δεσμευτικά όρια στη λειτουργία των ψηφιακών υπηρεσιών και πλατφορμών.

Συγκεκριμένα η εργασία προσπαθεί να δει αν αυτό το καινούργιο κανονιστικό πλαίσιο, πραγματικά, μπορεί να προσφέρει ένα ασφαλές, διαφανές και δημοκρατικό διαδικτυακό περιβάλλον όπου οι χρήστες, και ειδικά οι καταναλωτές, θα έχουν ίση μεταχείριση και προστασία από καταχρηστικές ή αθέμιτες πρακτικές. Παράλληλα, προσπαθεί να δει κατά πόσο η DSA σέβεται τις αρχές που διέπουν την προστασία των θεμελιωδών δικαιωμάτων στην Ευρωπαϊκή Ένωση, (ελευθερία έκφρασης, ιδιωτικότητα και πρόσβαση στην πληροφόρηση) όπως επισημαίνεται στο προοίμιο του Κανονισμού.<sup>4</sup>

Κύριος στόχος είναι να εντοπίσουμε τι διαφορετικά στοιχεία φέρνει η DSA σε σχέση με την παλιά Οδηγία για το Ηλεκτρονικό Εμπόριο (Οδηγία 2000/31/EK), και ποιες προκλήσεις προκύπτουν για τα κράτη μέλη και τις ίδιες τις πλατφόρμες. Ένας άλλος βασικός στόχος της μελέτης είναι να μελετηθεί ο ρόλος του καταναλωτή ως ενεργού χρήστη του διαδικτύου και όχι απλώς ως παθητικού δέκτη υπηρεσιών. Για παράδειγμα, ένας χρήστης που παρατηρεί ότι μια πλατφόρμα επαναλαμβάνει να διαφημίζει περιεχόμενο που τον παραπλάνια σχετικά με κάποια προϊόντα, μπορεί να υποβάλει αναφορά στην πλατφόρμα και να ζητήσει την επανεξέταση του τρόπου

---

<sup>3</sup> Κανονισμός (ΕΕ) 2022/2065 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 19ης Οκτωβρίου 2022 για την ενιαία αγορά ψηφιακών υπηρεσιών (Πράξη για τις Ψηφιακές Υπηρεσίες), προοίμιο, σκέψη 3.

<sup>4</sup> European Parliament (2023) *The Digital Services Act and the Digital Markets Act: Implementation and challenges*, Κανονισμός (ΕΕ) 2022/2065, Προοίμιο (Recital 3)

λειτουργίας του αλγορίθμου, ενώ παράλληλα ενημερώνεται πώς και γιατί εμφανίζεται αυτό το περιεχόμενο.

### **1.3. Ερευνητικά ερωτήματα και μεθοδολογία**

Τα δικαιώματα των χρηστών και η ασφάλεια στο διαδίκτυο ενώ καλύπτονται ως ένα βαθμό από το πλαίσιο της Ευρωπαϊκής Ένωσης, η DSA θα το επικαιροποιήσει, ώστε να αντιμετωπίσει τις νέες προκλήσεις καθώς και τους κινδύνους των πολύ μεγάλων πλατφορμών. Ο χρήστης του διαδικτύου είναι ταυτόχρονα και καταναλωτής, καθώς χρησιμοποιεί ψηφιακές υπηρεσίες και προϊόντα που προσφέρονται σε διαδικτυακές αγορές και πλατφόρμες, πληρώνοντας ή παρέχοντας προσωπικά δεδομένα για να έχει πρόσβαση σε υπηρεσίες. Η DSA αναμένεται να αντιμετωπίσει, μεταξύ άλλων:

- α. Τη συγκέντρωση και εκμετάλλευση προσωπικών δεδομένων από τις πολύ μεγάλες πλατφόρμες για εμπορικούς ή στοχευμένους σκοπούς.
- β. Τις αθέμιτες ή παραπλανητικές πρακτικές προώθησης προϊόντων και υπηρεσιών.
- γ. Τους αλγοριθμικούς μηχανισμούς που ενδέχεται να περιορίζουν την ελευθερία επιλογής του καταναλωτή ή να διαμορφώνουν υπερβολικά τη συμπεριφορά του.

Με αυτόν τον τρόπο, η DSA ενισχύει τη διαφάνεια, την ασφάλεια και την ενεργή συμμετοχή του χρήστη-καταναλωτή στην ψηφιακή αγορά.

Κάποια από τα απλά αλλά σημαντικά ερευνητικά ερωτήματα:

1. Πως μπορεί η DSA να εξασφαλίσει την προστασία των καταναλωτών από αθέμιτες ή παραπλανητικές πρακτικές στο διαδίκτυο; Δηλαδή, τι αλλάζει στην καθημερινή ασφάλεια του χρήστη;
2. Μπορεί μέσα στο νέο κανονιστικό πλαίσιο να εξασφαλιστεί ο σεβασμός των θεμελιωδών δικαιωμάτων, δηλαδή η ελευθερία της έκφρασης και η προστασία των προσωπικών δεδομένων;
3. Τι καινούργιο προσφέρει η DSA σε σχέση με την Οδηγία για το ηλεκτρονικό εμπόριο του 2000;

4. Καταφέρνει άραγε η DSA να ισορροπήσει την ελευθερία του διαδικτύου με την ανάγκη για ρύθμιση της προστασίας του δημόσιου συμφέροντος;

Θα απαντήσουμε στα παραπάνω ερωτήματα, με ποιοτική, μεθοδολογική προσέγγιση, βασισμένη κυρίως σε νομική και κανονιστική ανάλυση. Πρώτα απ' όλα, εξετάζεται το νομικό πλαίσιο της DSA μέσω της ερμηνείας των διατάξεών της και γίνεται και συσχέτιση με άλλες σχετικές νομοθεσίες, όπως ο Γενικός Κανονισμός Προστασίας Δεδομένων (GDPR) και η Digital Markets Act (DMA). Επιπλέον, ότι στοιχεία αντλούνται είναι από επιστημονικά άρθρα, μελέτες της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, εκθέσεις ανεξάρτητων οργανισμών και νομικά σχόλια ειδικών στο δίκαιο του διαδικτύου.<sup>5</sup>

## **2. Νομοθετικό πλαίσιο προστασίας του καταναλωτή και των θεμελιωδών δικαιωμάτων στο δίκαιο της Ευρωπαϊκής Ένωσης**

### **2.1 Η προστασία του καταναλωτή στο δίκαιο της ΕΕ**

Η προστασία του καταναλωτή αποτελεί, από τους πιο σημαντικούς πυλώνες της αγοράς. Από τις αρχές της δεκαετίας του 1970, η Ευρωπαϊκή Ένωση είχε καταλάβει ότι δεν θα υπήρχε ομαλή ροή στην αγορά αν δεν υπήρχε τουλάχιστον ένα βασικό επίπεδο προστασίας για τον τελικό χρήστη, δηλαδή τον καταναλωτή.<sup>6</sup> Σήμερα, η έννοια της προστασίας δεν συνδέεται μόνο με την ασφάλεια και τη σωστή ενημέρωση, αλλά επίσης με την πρόσβαση στη δικαιοσύνη και την εγγύηση θεμελιωδών δικαιωμάτων στο ψηφιακό περιβάλλον.<sup>7</sup>

Η ΕΕ έχει θεσπίσει σειρά οδηγιών και κανονισμών ώστε να δυναμώσει τα δικαιώματα των καταναλωτών. Η Οδηγία 2011/83/ΕΕ που αναφέρεται στις εξ αποστάσεως και στις συμβάσεις εκτός καταστημάτων, δίνοντας βαρύτητα στο δικαίωμα

---

<sup>5</sup> European Commission (2022) *Digital Services Act: Ensuring transparency in online platforms*. Brussels: European Union, Helberger, N. (2021) 'Regulating commercial persuasion in the digital environment', *Journal of Consumer Policy*, 44(3), pp. 451–473

<sup>6</sup> European Commission (2020) *New Consumer Agenda 2020–2025*

<sup>7</sup> Weatherill, S. (2018) *EU Consumer Law and Policy*. 3rd edn. Cheltenham: Edward Elgar.

υπαναχώρησης και στο να υπάρχει σαφή πληροφόρηση.<sup>8</sup> Η Οδηγία 2019/770/ΕΕ για το ψηφιακό περιεχόμενο και την υπηρεσία και η Οδηγία 2019/771/ΕΕ για τις πωλήσεις αγαθών επεκτείνουν την προστασία στην ψηφιακή εποχή όπου πια οι συναλλαγές δεν είναι μόνο για υλικά αγαθά αλλά αφορούν και δεδομένα ή λογισμικό.<sup>9</sup>

Μια σημαντική Οδηγία είναι και αυτή για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές (2005/29/ΕΚ), με την οποία προστατεύεται ο καταναλωτής από παραπλανητικές πρακτικές σε μια εμπορική συναλλαγή. Αυτή η οδηγία πήρε ακόμα μεγαλύτερη σημασία στο ψηφιακό περιβάλλον όπου οι τακτικές μάρκετινγκ, οι ψεύτικες αξιολογήσεις και η χειραγώγηση μέσω αλγορίθμων γίνονται όλο και μεγαλύτερο πρόβλημα.<sup>10</sup>

Η προστασία για τον καταναλωτή δεν έχει στόχο μόνο να αποτρέψει κάποιες παραβιάσεις ή μη νόμιμες ενέργειες εις βάρος του καταναλωτή μέσω της Ευρωπαϊκής Πολιτικής, αλλά και να βελτιώσει και να ενδυναμώσει τη θέση του. Η πιο πρόσφατη Ευρωπαϊκή Ατζέντα για τους Καταναλωτές 2020–2025 έδωσε μεγάλη βαρύτητα, σε περιόδους κρίσεων, όπως η πανδημία COVID-19 στην ανθεκτικότητα και στον ψηφιακό μετασχηματισμό.<sup>11</sup> Ειδικά στην περίοδο της πανδημίας φάνηκε πόσο άλλαξαν οι καταναλωτικές συνήθειες καθώς οι απαγορεύσεις και οι μετακινήσεις των πολιτών έστρεψαν τους ευρωπαίους πολίτες προς την χρήση του ηλεκτρονικού εμπορίου, με αποτέλεσμα να υιοθετηθεί η Πράξη για τις Ψηφιακές Υπηρεσίες.<sup>12</sup>

Τα κράτη μέλη έχουν την ευχέρεια να κρατήσουν ή θέσουν πιο αυστηρούς κανόνες υπέρ της προστασίας καταναλωτών χωρίς όμως να επηρεάσουν αρνητικά την ενιαία αγορά.<sup>13</sup> Παράλληλα, οι καταναλωτές με τα δικαιώματα που έχουν μπορούν να καταφύγουν σε ένδικα μέσα, σε συλλογική προσφυγή και σε διασυννοριακή επίλυση διαφορών. Μπορούμε να φέρουμε και σαν παράδειγμα τον Κανονισμό 524/2013 που

---

<sup>8</sup> Micklitz, H. W. (2021) 'A new social contract for consumers? The digital transformation and consumer protection', *Common Market Law Review*, 58(5), pp. 1373–1408.

<sup>9</sup> Cauffman, C. and Smits, J. (2022) 'Digital content and the consumer: The new European directives', *European Review of Private Law*, 30(2), pp. 223–250.

<sup>10</sup> Helberger, N. (2021) 'Regulating commercial persuasion in the digital environment', *Journal of Consumer Policy*, 44(3), pp. 451–473.

<sup>11</sup> European Commission (2020) *New Consumer Agenda 2020–2025*

<sup>12</sup> Ευρωπαϊκή Ένωση και προστασία καταναλωτή: Τα νέα μέτρα. Link: <https://www.offlinepost.gr/2021/05/22/eurwpaikh-enwsh-kai-prostasia-katanalwth-ta-nea-metra/>

<sup>13</sup> Howells, G. and Twigg-Flesner, C. (2020) *European Consumer Law*. 2nd edn. Abingdon: Routledge.

αφορά στην ηλεκτρονική επίλυση διαφορών του καταναλωτή (ODR) και με αυτόν τον τρόπο φαίνεται πως ΕΕ χειρίζεται τα ψηφιακά εργαλεία με σκοπό την ενδυνάμωση των πολιτών.<sup>14</sup>

## **2.2. Τα θεμελιώδη δικαιώματα στο ψηφιακό περιβάλλον**

Το άρθρο 7 του Χάρτη Θεμελιωδών Δικαιωμάτων της Ευρωπαϊκής Ένωσης κατοχυρώνει το δικαίωμα στον σεβασμό της ιδιωτικής και οικογενειακής ζωής, της κατοικίας και των επικοινωνιών.

Στο ψηφιακό περιβάλλον, το δικαίωμα αυτό αποκτά ιδιαίτερη πρακτική σημασία, καθώς συνδέεται άμεσα με την προστασία της ιδιωτικής σφαίρας των χρηστών έναντι παρεμβάσεων που απορρέουν από τη λειτουργία των διαδικτυακών υπηρεσιών και πλατφορμών, ιδίως μέσω της παρακολούθησης των ηλεκτρονικών επικοινωνιών και της συστηματικής συλλογής πληροφοριών που αφορούν τη διαδικτυακή τους συμπεριφορά.

Στο άρθρο 8, θεσπίζεται αυτοτελές δικαίωμα προστασίας των προσωπικών δεδομένων προβλέποντας ότι η επεξεργασία τους πρέπει να γίνει με διαφάνεια για συγκεκριμένο σκοπό και υπό την επίβλεψη ανεξάρτητων αρχών. Παράλληλα το άρθρο 11 κατοχυρώνει την ελευθερία της έκφρασης και της πληροφόρησης, η οποία περιλαμβάνει τη δυνατότητα διάδοσης και πρόσβασης σε πληροφορίες.<sup>15</sup> Ένας περιορισμός όμως σε θεμελιώδες δικαίωμα πρέπει να προβλέπεται από τον νόμο όπως αναφέρει και το άρθρο 52, να σέβεται τον πυρήνα του δικαιώματος και φυσικά να είναι αναλογικός προς το σκοπό που επιδιώκεται.<sup>16</sup>

Οι ψηφιακές πλατφόρμες επηρεάζουν τόσο πολύ τη δημόσια συζήτηση, καθώς η λειτουργία των αλγορίθμων τους καθορίζει την πρόσβαση στις πληροφορίες και κατ' επέκταση, την άσκηση της ελευθερίας της έκφρασης και της πληροφόρησης.<sup>17</sup> Ο Gillespie το 2018 αναφέρει ότι οι αλγόριθμοι που αποτελούν τα εργαλεία απόφασης, είναι αυτοί που ορίζουν τι βλέπουμε εμείς στις οθόνες μας διαμορφώνοντας έτσι τη

---

<sup>14</sup> Cortés, P. (2018) *The Law of Consumer Redress in an Evolving Digital Market*. Cambridge: Cambridge University Press

<sup>15</sup> Lynskey, O. (2019) 'The European Union's Data Protection Reform: A Missed Opportunity for the Protection of Online Privacy?', *Common Market Law Review*, 56(6), pp. 1739–1772.

<sup>16</sup> Craig, P. and De Búrca, G. (2020) *EU Law: Text, Cases, and Materials*. 7th edn. Oxford: Oxford University Press

<sup>17</sup> Σπ. Βλαχόπουλος, *Θεμελιώδη Δικαιώματα*, 2η έκδ., Νομική Βιβλιοθήκη, Αθήνα 2019, σ. 395–398

γνώμη.<sup>18</sup> Αυτός ήταν και ο λόγος που η DSA οδηγήθηκε στο να επιβάλλει ενέργειες διαφάνειας και υποχρέωσε να ξανά αξιολογηθούν αποφάσεις με βάση το περιεχόμενο.

Ο κάθε πολίτης για να έχει ελευθερία θα πρέπει να έχει διασφαλίσει την ιδιωτικότητά του και τα προσωπικά του δικαιώματα ώστε να μπορούμε μετά να μιλάμε για την προστασία του. Ο Γενικός Κανονισμός για την Προστασία Δεδομένων, το λεγόμενο GDPR όπως γνωρίζουμε, έχει τις εξής αρχές: διαφάνεια, νομιμότητα και αντικειμενικότητα.<sup>19</sup> Έχει δώσει για πρώτη φορά τη δυνατότητα στον χρήστη, να έχει πρόσβαση στα δεδομένα του, να αλλάξει κάτι που θεωρεί λάθος ή και να απαιτήσει διαγραφή.<sup>20</sup>

Σε συνδυασμό λοιπόν με τη DSA, έχει δημιουργηθεί μπορούμε να πούμε ένα ολοκληρωμένο σύστημα κανόνων που στόχος του είναι να προφυλάξει τους χρήστες στον ψηφιακό χώρο. Ο χρήστης έχει δικαίωμα να γνωρίζει με ποιον τρόπο οργανώνεται και προβάλλεται το περιεχόμενο στις ψηφιακές πλατφόρμες. Στο πλαίσιο αυτό, η Πράξη για τις Ψηφιακές Υπηρεσίες υποχρεώνει ιδίως τις πολύ μεγάλες διαδικτυακές πλατφόρμες να παρέχουν σαφείς και προσβάσιμες πληροφορίες σχετικά με τα βασικά κριτήρια κατάταξης του περιεχομένου, τη λειτουργία της στοχευμένης διαφήμισης, καθώς και τις διαδικασίες υποβολής και εξέτασης καταγγελιών από τους χρήστες.<sup>21</sup> Με τον τρόπο αυτό, η διαφάνεια και η λογοδοσία αναδεικνύονται σε κεντρικές αρχές της ρύθμισης των ψηφιακών πλατφορμών, ενισχύοντας την προστασία των χρηστών και την εμπιστοσύνη τους στο ψηφιακό περιβάλλον.<sup>22</sup>

### **2.3 Το προηγούμενο νομικό πλαίσιο πριν την Πράξη για τις Ψηφιακές Υπηρεσίες (DSA)**

Πριν την θέσπιση της DSA, η προστασία των χρηστών και των θεμελιωδών δικαιωμάτων τους στο διαδίκτυο βασιζόταν και καλυπτόταν από την Οδηγία

---

<sup>18</sup> *Custodians of the Internet: Platforms, Content Moderation, and the Hidden Decisions That Shape Social Media*. London: Yale University Press. 2018

<sup>19</sup> Άρθρο 5. Αρχές που διέπουν την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα

<sup>20</sup> Lynskey, O. (2019) 'The European Union's Data Protection Reform: A Missed Opportunity for the Protection of Online Privacy?', *Common Market Law Review*, 56(6), pp. 1739–1772

<sup>21</sup> Κανονισμός (ΕΕ) 2022/2065 (DSA), άρθρα 14, 17 και 27

<sup>22</sup> European Commission (2022) *Digital Services Act: Ensuring transparency in online platforms*. Brussels: European Union

2000/31/EK, Οδηγία για το ηλεκτρονικό εμπόριο.<sup>23</sup> Σε αυτή την Οδηγία βασιζόταν το πλαίσιο πάνω στο οποίο θα λειτουργούσαν οι διαδικτυακές υπηρεσίες και οι ψηφιακές πλατφόρμες. Η ερμηνεία και εφαρμογή της Οδηγίας αυτής διαμορφώθηκε σε σημαντικό βαθμό από τη νομολογία του Δικαστηρίου της Ευρωπαϊκής Ένωσης, ιδίως σε υποθέσεις που αφορούσαν την ευθύνη των παρόχων φιλοξενίας και τα όρια της απαλλαγής τους από ευθύνη για παράνομο περιεχόμενο.<sup>24</sup>

Από τη μία ενώ ένα βασικό στοιχείο της Οδηγίας ήταν η μέθοδος «notice and takedown», η οποία απαιτεί από τις πλατφόρμες με το που ενημερωθούν για το παράνομο περιεχόμενο να το αφαιρούν αμέσως, χωρίς να επιβάλλεται η συνεχής επιτήρηση από αυτές.<sup>25</sup> Από την άλλη, ήταν ελλιπής και δεν κάλυψε πεδία όπως οι παραπλανητικές πληροφορίες ή οι παραπλανητικές αξιολογήσεις προϊόντων και κακόβουλες πρακτικές που είναι από τα πιο σημαντικά προβλήματα στο διαδίκτυο και πόσο μάλλον όταν πρόκειται για διεθνείς ή τις πολύ μεγάλες πλατφόρμες. Επίσης, δεν υπήρξε μεγάλη προστασία για την παραπληροφόρηση, τα ψευδή σχόλια, ειδικά για παρόχους πολύ μεγάλου διαδικτυακού περιεχομένου (VLOPs). Από αυτο το σημείο λοιπόν έρχεται να τα αλλάξει όλα αυτά η DSA και να καλύψει όλα τα κενά που άφησε η προηγούμενη Οδηγία. Με τη DSA υπάρχει αυστηρότερη διαδικασία προς τη διαφάνεια, την εποπτεία και τη διαχείριση κινδύνων.

### **3. Η Πράξη για τις Ψηφιακές Υπηρεσίες (DSA) και η προστασία του καταναλωτή στο διαδίκτυο**

Η Πράξη για τις Ψηφιακές Υπηρεσίες (DSA) θεσπίστηκε με σκοπό τη δημιουργία ενός ενιαίου και σύγχρονου πλαισίου που διέπει τη λειτουργία των ψηφιακών υπηρεσιών στην Ευρωπαϊκή Ένωση και ανταποκρινόμενη στις προκλήσεις που προκύπτουν από την αυξανόμενη σημασία των διαδικτυακών πλατφορμών και των ενδιάμεσων υπηρεσιών στη σύγχρονη ψηφιακή οικονομία.<sup>26</sup> Στόχος της είναι η

---

<sup>23</sup> European Parliament (2000) *Directive 2000/31/EC on electronic commerce*. Official Journal of the European Communities

<sup>24</sup> ΔΕΕ, Google France, C-236/08–C-238/08· ΔΕΕ, L'Oréal κατά eBay, C-324/09· βλ. επίσης ΔΕΕ, Scarlet Extended, C-70/10

<sup>25</sup> Helberger, N., Pierson, J. and Poell, T. (2021) 'Governing online platforms: From contested to cooperative responsibility', *Information, Communication & Society*, 24(3), pp. 164–180.

<sup>26</sup> Κανονισμός (ΕΕ) 2022/2065 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, αιτιολογικές σκέψεις 1–3.

ενίσχυση της ασφάλειας και της διαφάνειας στο διαδίκτυο, η προστασία των χρηστών και των θεμελιωδών τους δικαιωμάτων,<sup>27</sup> καθώς και η ρύθμιση της λειτουργίας των διαδικτυακών πλατφορμών ανάλογα με το μέγεθός τους και τον ρόλο τους στην αγορά.<sup>28</sup> Η DSA καλύπτει γενικές υποχρεώσεις για όλες τις πλατφόρμες, αλλά εισάγει ειδικούς κανόνες για τις πολύ μεγάλες πλατφόρμες (VLOPs), προκειμένου να εξασφαλίζεται η λογοδοσία και η υπευθυνότητα. Στη συνέχεια, οι επιμέρους υποενότητες αναλύουν τα κύρια ζητήματα της DSA, με έμφαση στην προστασία των καταναλωτών και των χρηστών, καθώς και στη λειτουργία και εποπτεία των πλατφορμών.

### 3.1 Στόχοι και πεδίο εφαρμογής της DSA

Στόχος της Πράξης για τις Ψηφιακές Υπηρεσίες είναι, σύμφωνα και με το προοίμιό της, να θεσπίσει ένα ενιαίο και επικαιροποιημένο πλαίσιο κανόνων για τη λειτουργία των ψηφιακών πλατφορμών, λαμβάνοντας υπόψη τον κεντρικό ρόλο που αυτές διαδραματίζουν στην ψηφιακή οικονομία και στην προστασία των χρηστών και των θεμελιωδών δικαιωμάτων τους.<sup>29</sup>

Το πλαίσιο κανόνων που ορίζει η DSA είναι οριζόντιο για όλες τις υπηρεσίες στο διαδίκτυο, ανεξάρτητα από μέγεθος και κλάδο. Το μόνο σημείο που μπορεί οι πλατφόρμες να διαφέρουν μεταξύ τους είναι οι απαιτήσεις και οι υποχρεώσεις που τους επιβάλλονται από την DSA, δηλαδή, στις πολύ μεγάλες πλατφόρμες (VLOPs) τους επιβάλλονται αυστηρότερο πλαίσιο, ενώ οι μικρότερες πλατφόρμες υπόκεινται σε πιο ευέλικτους κανόνες, ανάλογα με το μέγεθός τους και τη δυναμική τους στην αγορά.

Οι χρήστες θα πρέπει να έχουν γνώση σχετικά με το τι θα δουν για να μπορούν να αποφεύγουν καταστάσεις που δεν θέλουν ή να προστατευτούν από αυτές και να μπορούν να ασκούν τα δικαιώματά τους. Οι πολύ μεγάλες πλατφόρμες όπως αναφέρει η DSA έχουν την υποχρέωση να εκδώσουν εκθέσεις που να αναφέρονται στο πως οι αλγόριθμοι επηρεάζουν την προώθηση περιεχομένου και τη συμπεριφορά των χρηστών.

---

<sup>27</sup> Α. Χατζηγεωργίου, *Θεμελιώδη Δικαιώματα και Περιορισμοί τους στο Ενωσιακό Δίκαιο*, Νομική Βιβλιοθήκη, Αθήνα 2019, σ. 118–120.

<sup>28</sup> Qualex, *Ψηφιακές Υπηρεσίες και Ρυθμιστικό Πλαίσιο στην ΕΕ*, Αθήνα 2021, σ. 45–50.

<sup>29</sup> Κανονισμός (ΕΕ) 2022/2065 (DSA), προοίμιο, ιδίως σκέψεις 1–3 και 10

Πάντως, η DSA κάνει προσπάθειες να φέρει σε ισορροπία την ελευθερία της έκφρασης και των περιορισμών που είναι αναγκαίοι, με αποτέλεσμα να μην υπάρχει λογοκρισία και ένας αποκλεισμός νόμιμου περιεχομένου που δεν είναι δικαιολογημένος. Οι πλατφόρμες υποχρεούνται να λαμβάνουν αναλογικά και δίκαια μέτρα, λαμβάνοντας υπόψη το μέγεθος και τον ρόλο τους στην ψηφιακή αγορά, ενώ ταυτόχρονα οφείλουν να εγγυώνται την ύπαρξη αποτελεσματικών και προσβάσιμων μηχανισμών έννομης προστασίας για τους χρήστες, ιδίως μέσω συστημάτων υποβολής καταγγελιών και διαδικασιών προσφυγής κατά των αποφάσεών τους.

Σε αγορές τύπου marketplace<sup>30</sup> όπως είναι το Amazon, eBay και το Skrutz, όπου η πλατφόρμα λειτουργεί ως ενδιάμεσος μεταξύ τρίτων πωλητών και καταναλωτών και σε ηλεκτρονικά καταστήματα, η DSA ενισχύει τις υποχρεώσεις διαφάνειας, απαιτώντας την παροχή συγκεκριμένων πληροφοριών για την ταυτότητα του εμπόρου, τη φύση της προσφοράς και τους όρους της σύμβασης.<sup>31</sup> Οι λεγόμενες VLOPs, δηλαδή οι πολύ μεγάλες πλατφόρμες που αναφέραμε και παραπάνω, λόγω τού όγκου που έχουν και της επιρροής που ασκούν, έχουν τόση δύναμη να επηρεάσουν τόσο τη γνώμη όσο και την οικονομία και λόγω όλων αυτών, η νομοθεσία τους επιβάλλει αυστηρές υποχρεώσεις.

Το πλαίσιο στο οποίο κινείται η Πράξη λοιπόν δεν είναι μόνο της προστασίας των καταναλωτών αλλά της σύνδεσής της με τα θεμελιώδη δικαιώματα, με αποτέλεσμα να απαιτεί διαφάνεια και υπευθυνότητα από τις πλατφόρμες ανάλογα με το μέγεθος τους. Σκοπός της ρύθμισης είναι η διαμόρφωση ενός ασφαλούς και αξιόπιστου ψηφιακού περιβάλλοντος για όλους τους χρήστες.

### **3.2 Οι ψηφιακές πλατφόρμες: έννοια, κατηγορίες και ρόλος στην αγορά**

Η Πράξη για τις Ψηφιακές Υπηρεσίες (Digital Services Act – DSA) αναγνωρίζει τον κρίσιμο ρόλο που διαδραματίζουν οι ψηφιακές πλατφόρμες στην ψηφιακή οικονομία και στην καθημερινή ζωή των χρηστών. Σύμφωνα με το προοίμιο της, οι πλατφόρμες αυτές είναι φορείς που προσφέρουν στους χρήστες πρόσβαση σε περιεχόμενο,

---

<sup>30</sup> Βλ. Κανονισμός (ΕΕ) 2022/2065 (DSA), άρθρα 6 και 14, προοίμιο, σκέψεις 12 και 47, Ι. Κατσούγιαννος, *Η προστασία του καταναλωτή στις ηλεκτρονικές συναλλαγές*, Σάκκουλας, 2019, σ. 85

<sup>31</sup> Βλ. σχετικά σχόλια στον ν. 2251/1994, Quallex – Νομική Βάση Δεδομένων

προϊόντα ή υπηρεσίες και που επηρεάζουν, μέσω της λειτουργίας τους, τη δημόσια σφαίρα και τις καταναλωτικές επιλογές<sup>32</sup>.

Η έννοια της ψηφιακής πλατφόρμας στην DSA περιλαμβάνει διαφορετικά είδη παρόχων διαδικτυακών υπηρεσιών, όπως:

- **Πάροχοι απλών διαδικτυακών υπηρεσιών:** Πλατφόρμες που παρέχουν πρόσβαση σε περιεχόμενο (π.χ τηλεπικοινωνιακοί πάροχοι) χωρίς να επηρεάζουν την κατάταξή του ή την οργάνωσή του, όπως, ενδεικτικά, οι πάροχοι πρόσβασης στο διαδίκτυο και υπηρεσίες βασικής φιλοξενίας δεδομένων, όπως είναι το *OVH, Hetzner, AWS* (σε επίπεδο *hosting*).
- **Online πλατφόρμες:** Πλατφόρμες που οργανώνουν, κατατάσσουν ή διευκολύνουν την εμπορική ή κοινωνική συναλλαγή μεταξύ χρηστών, όπως τα κοινωνικά δίκτυα (*Facebook, Instagram, Twitter, TikTok*), οι διαδικτυακές αγορές, όπως για παράδειγμα το Amazon marketplace και το eBay και οι πλατφόρμες διαμοιρασμού περιεχομένου όπως είναι το YouTube.
- **Πολύ μεγάλες πλατφόρμες (Very Large Online Platforms – VLOPs):** Πλατφόρμες με ιδιαίτερη επιρροή στην αγορά ή στη δημόσια σφαίρα, λόγω μεγάλου αριθμού χρηστών, που απαιτούν αυστηρότερη εποπτεία και ειδικές υποχρεώσεις<sup>33</sup>, όπως, ενδεικτικά, μεγάλα κοινωνικά δίκτυα ή μηχανές αναζήτησης, οι οποίες υπόκεινται σε αυξημένες υποχρεώσεις και ενισχυμένη εποπτεία βάσει της DSA. Τέτοιες πολύ γνωστές μεγάλες πλατφόρμες, λόγω του ιδιαίτερου μεγάλου αριθμού χρηστών, (όπως έχουν χαρακτηριστεί από την Επιτροπή), είναι τα γνωστά σε όλους (*Facebook, Instagram, Twitter, TikTok, Amazon Marketplace, Google search*)<sup>34</sup>

Η διαφοροποίηση αυτή είναι ιδιαίτερα σημαντική, καθώς οι πολύ μεγάλες διαδικτυακές πλατφόρμες διαθέτουν αυξημένη οικονομική και κοινωνική ισχύ και επηρεάζουν σε σημαντικό βαθμό τη διάδοση πληροφοριών, τον δημόσιο διάλογο και την καταναλωτική συμπεριφορά. Για τον λόγο αυτό, η Πράξη για τις Ψηφιακές Υπηρεσίες προβλέπει ειδικές υποχρεώσεις διαφάνειας, διαχείρισης συστημικών

<sup>32</sup> Κανονισμός (ΕΕ) 2022/2065 (DSA), προοίμιο και άρθρα 1–3

<sup>33</sup> Κανονισμός (ΕΕ) 2022/2065, άρθρα 25–27

<sup>34</sup> Κανονισμός (ΕΕ) 2022/2065 (Digital Services Act), άρθρα 2, 3, 33 και 34, καθώς και πράξεις χαρακτηρισμού της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για τις πολύ μεγάλες διαδικτυακές πλατφόρμες (VLOPs) και τις πολύ μεγάλες μηχανές αναζήτησης (VLOSEs).

κινδύνων και λογοδοσίας, οι οποίες δεν εφαρμόζονται με τον ίδιο τρόπο στους λοιπούς παρόχους διαδικτυακών υπηρεσιών. Η ανάγκη θέσπισης ενός ενιαίου ρυθμιστικού πλαισίου, όπως αυτό της DSA, αναδείχθηκε ακριβώς λόγω της ιδιαιτερότητας της λειτουργίας των ψηφιακών πλατφορμών και της ανεπάρκειας του προϋφιστάμενου νομικού πλαισίου να αντιμετωπίσει αποτελεσματικά τα ανακύπτοντα ζητήματα.<sup>35</sup>

### **3.3 Υποχρεώσεις των παρόχων ψηφιακών υπηρεσιών και πλατφορμών**

Η Πράξη για τις Ψηφιακές Υπηρεσίες (DSA) θέτει ένα σύνολο σαφών υποχρεώσεων για τις διαδικτυακές πλατφόρμες, με κύριο στόχο την προστασία των χρηστών, την ενίσχυση της διαφάνειας και την ενθάρρυνση της υπευθυνότητας από πλευράς παρόχων υπηρεσιών. Αυτές οι υποχρεώσεις δεν είναι ίδιες για όλες τις πλατφόρμες, διαφέρουν ανάλογα με το μέγεθος και τον κοινωνικό τους αντίκτυπο, όπως είναι οι πολύ μεγάλες πλατφόρμες (VLOPs).

#### **α. Γενικές υποχρεώσεις για όλες τις πλατφόρμες**

Κάθε πλατφόρμα που λειτουργεί στο πλαίσιο της ΕΕ πρέπει να εξασφαλίζει την προστασία των χρηστών από παράνομο περιεχόμενο. Σε αυτό το πλαίσιο, πρέπει να υπάρχει αποτελεσματική διαδικασία υποβολής παραπόνων, ώστε οι χρήστες να μπορούν να αναφέρουν παράνομο υλικό, προϊόντα ή υπηρεσίες. Επιπλέον, οι πλατφόρμες οφείλουν να ανταποκρίνονται γρήγορα και με αναλογικό τρόπο, αφαιρώντας ή περιορίζοντας την πρόσβαση σε περιεχόμενο που θεωρείται επιβλαβές. Η DSA, επίσης, επιβάλλει διαφάνεια στους όρους χρήσης αλλά και στις πολιτικές διαφήμισης. Με αυτόν τον τρόπο αυτό διαμορφώνεται σε γενικό επίπεδο η θέση των χρηστών απέναντι σε πρακτικές που ενδέχεται να είναι παραπλανητικές ή άδικες από την πλευρά των παρόχων υπηρεσιών.<sup>36</sup>

#### **β. Υποχρεώσεις για μεγαλύτερες πλατφόρμες και marketplaces**

Για πλατφόρμες που έχουν μεγάλο αριθμό χρηστών ή σημαντικό εμπορικό αντίκτυπο, οι απαιτήσεις είναι λογικό να γίνονται πιο αυστηρές. Στις αγορές (marketplaces), για παράδειγμα, οι πλατφόρμες καλούνται να παρέχουν πλήρη και διαφανή στοιχεία για

---

<sup>35</sup> Qualex, *Digital Services Act – Overview of obligations for very large online platforms*, 2022

<sup>36</sup> Gillespie, T. (2018) *Custodians of the Internet: Platforms, Content Moderation, and the Hidden Decisions that Shape Social Media*. New Haven: Yale University Press

τους πωλητές, ώστε οι καταναλωτές να γνωρίζουν ποιος πραγματικά προσφέρει το προϊόν ή την υπηρεσία. Η DSA επιβάλλει την ύπαρξη μηχανισμών ώστε να εντοπίζουν και αντιμετωπίζουν ψευδείς κριτικές, αθέμιτες διαφημιστικές πρακτικές αλλά και πλαστά προϊόντα.<sup>37</sup> Οι εκθέσεις που προκύπτουν υποβάλλονται στις αρμόδιες αρχές και χρησιμοποιούνται έτσι ώστε να διαχειρίζονται προληπτικά πιθανούς κινδύνους, μειώνοντας την πιθανότητα μαζικής διάδοσης παραπληροφόρησης ή άλλων παραβατικών ενεργειών.

### **γ. Υποχρεώσεις πολύ μεγάλων πλατφορμών (VLOPs)**

Οι πολύ μεγάλες πλατφόρμες επηρεάζουν τόσο πολύ τους χρήστες που έχουν σημαντικές συνέπειες τόσο σε κοινωνικό όσο και στο οικονομικό επίπεδο. Μπορούμε να αναφέρουμε κάποιες από τις υποχρεώσεις τους, όπως είναι για παράδειγμα: Η συστηματική αξιολόγηση των κινδύνων που έχουν άμεση σχέση με το περιεχόμενό τους. Τον τρόπο που "δουλεύουν" οι αλγόριθμοι για να προτείνουν περιεχόμενο ώστε να υπάρχει διαφάνεια.

Επιπλέον, η DSA απαιτεί από τις VLOPs στις διαδικασίες τους για την υποβολή παραπόνων να υπάρχει διαφάνεια ώστε οι χρήστες να είναι προστατευμένοι από διάφορες μη επιθυμητές ενέργειες. Αυτό, έχει σαν αποτέλεσμα να υπάρχει περισσότερη εμπιστοσύνη και ταυτόχρονα μειώνει την πιθανότητα να γίνεται κατάχρηση των πλατφορμών.

### **δ. Αρχές διαχείρισης και πρόληψης κινδύνων**

Η DSA φέρνει μια σειρά από μέτρα που απευθύνονται στην προληπτική προστασία των χρηστών. Οι πλατφόρμες απαιτείται να ορίζουν σαφείς διαδικασίες για να αξιολογηθούν πιθανοί κίνδυνοι. Εκτός από αυτό, θα πρέπει οι χρήστες να έχουν τη δυνατότητα να μπορούν να διαχειρίζονται εύκολα το περιεχόμενο. Ένα άλλο σημαντικό στοιχείο που θα πρέπει να έχουν οι πλατφόρμες είναι η συνεργασία με εθνικές και ευρωπαϊκές αρχές ειδικά όταν κάποια θέματα έχουν κοινωνικό αντίκτυπο σε πολύ μεγάλο φάσμα.

---

<sup>37</sup> Helberger, N. (2021) 'Regulating commercial persuasion in the digital environment', *Journal of Consumer Policy*, 44(3), pp. 451–473

Με όλα τα παραπάνω εξασφαλίζεται ότι οι πλατφόρμες κινούνται με υπευθυνότητα και διαφυλάσσουν τα βασικά δικαιώματα (ελευθερία της έκφρασης και προστασία προσωπικών δεδομένων) και ελαχιστοποιούν τους κινδύνους.<sup>38</sup>

Η διασφάλιση της λογοδοσίας των πλατφορμών είναι επίσης σημαντική. Η DSA απαιτεί για τη διαχείριση περιεχομένου να τεκμηριώνουν τις αποφάσεις τους και να ενημερώνουν αναλυτικά για ποιό λόγο υπάρχει αφαίρεση ή περιορισμός πρόσβασης σε περιεχόμενο. Έτσι, αποφεύγεται η αυθαίρετη λογοκρισία ή οποιαδήποτε αδικαιολόγητη παρέμβαση.

### **3.4 Ειδικές υποχρεώσεις για τις πολύ μεγάλες επιγραμμικές πλατφόρμες (VLOPs)**

Σύμφωνα με το προοίμιο της Πράξης για τις Ψηφιακές Υπηρεσίες (Digital Services Act – DSA), οι πολύ μεγάλες διαδικτυακές πλατφόρμες (Very Large Online Platforms – VLOPs) διαδραματίζουν καθοριστικό ρόλο στη διάδοση πληροφοριών και στη διαμόρφωση της δημόσιας γνώμης, καθώς και της καταναλωτικής συμπεριφοράς. Λόγω της ιδιαίτερης επιρροής τους, ο ενωσιακός νομοθέτης προβλέπει αυστηρότερες υποχρεώσεις, με σκοπό την ενίσχυση της διαφάνειας, της λογοδοσίας και της προστασίας των θεμελιωδών δικαιωμάτων των χρηστών, ιδίως σε σχέση με την πρόσβαση στην πληροφόρηση, την ασφάλεια στο ψηφιακό περιβάλλον και την προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.<sup>39</sup> Η ενίσχυση της λογοδοσίας των VLOPs αντανάκλα την προσπάθεια της ΕΕ να εξισορροπήσει την οικονομική ελευθερία των πλατφορμών με την ανάγκη για ασφαλές και αξιόπιστο ψηφιακό περιβάλλον.<sup>40</sup>

Οι πολύ μεγάλες πλατφόρμες έχουν πάνω από 45 εκατομμύρια ενεργούς χρήστες εντός της Ευρωπαϊκής Ένωσης και είναι πολύ γνωστές πλατφόρμες, όπως το Facebook, το YouTube, το TikTok και το WhatsApp . Δεν είναι τυχαία η έμφαση που δίνεται σε αυτές τις πλατφόρμες καθώς επηρεάζουν απίστευτα εύκολα και γρήγορα τόσους πολλούς χρήστες που απαιτεί και ξεχωριστούς κανόνες με στόχο την προστασία θεμελιωδών δικαιωμάτων.

<sup>38</sup> Helberger, N., Pierson, J. and Poell, T. (2021) 'Governing online platforms: From contested to cooperative responsibility', *Information, Communication & Society*, 24(3), pp. 164–180

<sup>39</sup> Κανονισμός (ΕΕ) 2022/2065 (Digital Services Act), ιδίως αιτιολογικές σκέψεις 1, 3, 47 και 75 επ.

<sup>40</sup> Qualex, *Ψηφιακές Υπηρεσίες και Ρυθμιστικό Πλαίσιο στην ΕΕ*, Αθήνα, 2021, σ. 45–60

Οι VLOPs όπως προαναφέραμε υποχρεούνται να εκδίδουν εκθέσεις διαφάνειας κάθε έξι μήνες, στις οποίες θα αναφέρουν με λεπτομέρεια τον αριθμό των αναφορών που δέχονται για παράνομο περιεχόμενο, καθώς και πώς τα διαχειρίζονται.<sup>41</sup> Μέσα σε αυτές τις εκθέσεις περιλαμβάνονται επίσης πληροφορίες σχετικά με τους αλγόριθμους που χρησιμοποιούνται καθώς και ότι αφορά το περιεχόμενο, ώστε τόσο οι χρήστες όσο και οι αρμόδιες αρχές να έχουν μια ολοκληρωμένη εικόνα για το πώς λειτουργούν οι πλατφόρμες.<sup>42</sup>

Τα μέτρα για την προστασία των χρηστών περιλαμβάνονται και στην προώθηση της διαφάνειας αναφορικά με τον τρόπο που λειτουργούν οι αλγόριθμοι που προτείνουν περιεχόμενο. Με λίγα λόγια, οι χρήστες μπορούν να καταλάβουν γιατί βλέπουν συγκεκριμένες δημοσιεύσεις και παράλληλα, οι πλατφόρμες διευκολύνουν την αναφορά παράνομου περιεχομένου, ενώ έχουν τη δυνατότητα να έχουν δικαίωμα σε διαδικασίες ένστασης.

Ένα παράδειγμα πολύ μεγάλης πλατφόρμας είναι το WhatsApp. Το WhatsApp, έχει και αυτό ξεπεράσει τα 45 εκατομμύρια χρήστες εντός ΕΕ και εντάσσεται κανονικά στις VLOPs εφόσον έχει όλες τις προαναφερθείσες υποχρεώσεις. Σύμφωνα λοιπόν με όσα ισχύουν για τις υποχρεώσεις των πολύ μεγάλων πλατφορμών είναι υποχρεωμένη να ενημερώνει τους χρήστες για τα δικαιώματά τους και να τους κάνει να καταλαβαίνουν τους μηχανισμούς αναφοράς παράνομου περιεχομένου.

Η αυξημένη έμφαση στη διαφάνεια, τη λογοδοσία και τη διαχείριση συστημικών κινδύνων αντανάκλα την προσπάθεια του ενωσιακού νομοθέτη να εξισορροπήσει την οικονομική ελευθερία των παρόχων με την αποτελεσματική προστασία των θεμελιωδών δικαιωμάτων των χρηστών, όπως αυτά κατοχυρώνονται στον Χάρτη Θεμελιωδών Δικαιωμάτων.<sup>43</sup> Υπό το πρίσμα αυτό, η DSA επιδιώκει, σε συνέχεια και του προγενέστερου νομοθετικού και νομολογιακού πλαισίου, τη διαμόρφωση ενός

---

<sup>41</sup> European Commission (2025) *The EU Digital Services Act: Ready to meet reporting obligations*. [online] Available at: <https://iapp.org/news/a/the-eu-digital-services-act-ready-to-meet-reporting-obligations>

<sup>42</sup> AlgorithmWatch (2024) John Albert, *Risky business: How do we get a grip on social media algorithms?* [online] Available at: <https://algorithmwatch.org/en/risky-business-social-media-algorithms/>

<sup>43</sup> Α. Χατζηγεωργίου, *Θεμελιώδη Δικαιώματα και Περιορισμοί τους στο Ενωσιακό Δίκαιο*, Νομική Βιβλιοθήκη, Αθήνα 2019, ιδίως σ. 112–118

ασφαλέστερου και αξιόπιστου ψηφιακού περιβάλλοντος, ενισχύοντας μακροπρόθεσμα την εμπιστοσύνη των χρηστών στις διαδικτυακές υπηρεσίες.<sup>44</sup>

### 3.5 Διαφάνεια και ενημέρωση του καταναλωτή στο πλαίσιο της DSA

Η επαρκής ενημέρωση του χρήστη καθώς και η διαφάνεια είναι οι βασικοί πυλώνες της DSA εφόσον με αυτόν τον τρόπο ο καταναλωτής λαμβάνει σωστές αποφάσεις και ασφαλείς κατά τη χρήση ψηφιακών υπηρεσιών.

Ειδικά σήμερα που οι ψηφιακές πλατφόρμες συλλέγουν τεράστιο όγκο προσωπικών δεδομένων και χρησιμοποιούν πολύπλοκους αλγόριθμους για να προβάλλουν περιεχόμενο και διαφημίσεις η διαφάνεια παίζει σημαντικό ρόλο. Είναι σημαντικό να παρέχεται στους χρήστες σαφής και κατανοητή ενημέρωση, ώστε να μπορούν να παίρνουν σωστές αποφάσεις σχετικά με τη χρήση των πλατφορμών. Αλλιώς, οι καταναλωτές μένουν σε μια θέση όπου δεν γνωρίζουν τι πληροφορίες συλλέγονται, με ποιον τρόπο χρησιμοποιούνται ή πώς επηρεάζεται η διαδικτυακή τους εμπειρία.<sup>45</sup> Για παράδειγμα το Facebook: χρησιμοποιεί δεδομένα για να προβάλλει διαφημίσεις προσαρμοσμένες στον κάθε χρήστη, αλλά συχνά η διαδικασία αυτής της στόχευσης μένει αρκετά θολή. Αν δεν υπάρξει η κατάλληλη ενημέρωση, ποιος μπορεί να ελέγξει ή να περιορίσει την έκθεση σε τέτοιου είδους διαφημιστικό περιεχόμενο;

Η Πράξη για τις Ψηφιακές Υπηρεσίες (DSA) θέτει συγκεκριμένες υποχρεώσεις στις πλατφόρμες. Να παρουσιάζουν ξεκάθαρα τους όρους χρήσης, τις πολιτικές συλλογής και επεξεργασίας δεδομένων, καθώς και την κατανόηση για το πώς λειτουργούν οι αλγόριθμοι. Παρόλο που ακούγεται πολύ γενικό, η πρόθεση είναι οι χρήστες να καταλαβαίνουν καλύτερα πώς τους επηρεάζουν οι πλατφόρμες, γιατί τους προτείνει το YouTube συγκεκριμένα βίντεο ή πώς εμφανίζονται στο Amazon κάποια προϊόντα.<sup>46</sup>

---

<sup>44</sup> European Commission (2025) *The EU Digital Services Act: Ready to meet reporting obligations*. [online] Available at: <https://iapp.org/news/a/the-eu-digital-services-act-ready-to-meet-reporting-obligations>

<sup>45</sup> Voigt, P. and von dem Bussche, A. (2017) *The EU General Data Protection Regulation (GDPR): A Practical Guide*. 1st ed. Cham: Springer

<sup>46</sup> European Commission (2023) *Digital Services Act – A new framework for online platforms*. Brussels: European Union

Επίσης, η DSA προτείνει οι όροι χρήσης να συνοψίζονται σε απλά, κατανοητά σημεία αυτά που λέμε «highlights» έτσι ώστε να μην χρειάζεται να διαβάξεις ολόκληρα έγγραφα για να ξέρεις τα βασικά δικαιώματα και τις υποχρεώσεις σου. Επιπλέον, η DSA θεσπίζει ειδικές υποχρεώσεις διαφάνειας αναφορικά με τη διαδικτυακή διαφήμιση και τη λειτουργία των συστημάτων σύστασης περιεχομένου, καθώς και υποχρεώσεις σχετικά με τις διαδικασίες ειδοποίησης και αφαίρεσης παράνομου περιεχομένου. Με αυτό τον τρόπο, τόσο οι χρήστες όσο και οι εποπτικές αρχές μπορούν να έχουν μια πιο καθαρή εικόνα για τις πρακτικές των πλατφορμών.<sup>47</sup>

Η ενημέρωση αφορά επίσης και την ασφάλεια των προϊόντων ή των υπηρεσιών που προβάλλονται στις ηλεκτρονικές αγορές. Πλατφόρμες όπως το Amazon ή το eBay, για παράδειγμα, είναι υποχρεωμένες να δίνουν όλες τις απαραίτητες πληροφορίες για τις εγγυήσεις, τις πολιτικές επιστροφών και τις διαδικασίες επίλυσης καταναλωτικών διαφορών. Όλα αυτά βοηθάνε στο να ενισχυθεί η εμπιστοσύνη των χρηστών, που έτσι μπορούν πιο άνετα να κάνουν τις επιλογές τους.

Φυσικά, δεν πρέπει να ξεχνάμε και την προστασία των προσωπικών δεδομένων σύμφωνα με τον GDPR. Οι χρήστες πρέπει να γνωρίζουν ακριβώς ποια δεδομένα μαζεύονται, για ποιο σκοπό χρησιμοποιούνται και με ποιους μοιράζονται.<sup>48</sup> Ένα μεγάλο ζήτημα παραμένει η προσβασιμότητα και η κατανόηση των όρων χρήσης, γιατί πολλές φορές οι άνθρωποι απλώς δεν διαβάζουν ή δεν καταλαβαίνουν πλήρως τι αποδέχονται. Κάτι σαν αυτό που συμβαίνει όταν κάποιος αποδέχεται όρους ή ενημερώσεις για τα δεδομένα απλώς πατώντας “OK” χωρίς δεύτερη σκέψη. Μικρά πράγματα, αλλά με σημαντικές συνέπειες για την ιδιωτικότητα και το πώς προστατεύονται τα δεδομένα τους.<sup>49</sup>

Στο Instagram, οι χορηγούμενες αναρτήσεις φέρουν τη σήμανση «Sponsored» και υπάρχει η επιλογή «Why am I seeing this ad?», μέσω της οποίας οι χρήστες μπορούν να μάθουν τα κριτήρια στόχευσης, όπως ηλικία, τοποθεσία, ή ακόμα και

---

<sup>47</sup> AlgorithmWatch (2024) John Albert, *Risky business: How do we get a grip on social media algorithms?* [online] Available at: <https://algorithmwatch.org/en/risky-business-social-media-algorithms/>

<sup>48</sup> Voigt, P. and von dem Bussche, A. (2017) *The EU General Data Protection Regulation (GDPR): A Practical Guide*. 1st ed. Cham: Springer

<sup>49</sup> Pew Research Center (2021) *Consumers and Online Reviews*. Washington, DC: Pew Research Center

προηγούμενη δραστηριότητα.<sup>50</sup> Έτσι, όταν ένας χρήστης ακολουθεί λογαριασμούς που σχετίζονται με αθλητικά προϊόντα, είναι εύλογο να του προβάλλονται διαφημίσεις για αθλητικά είδη, ενώ παράλληλα, η ισχύουσα νομοθεσία του παρέχει τη δυνατότητα να προσαρμόζει ή να περιορίζει την προβολή τέτοιου περιεχομένου.

Στην περίπτωση του TikTok, η πλατφόρμα βασίζεται σε αλγόριθμους, οι οποίοι ορίζουν ποια βίντεο εμφανίζονται στο feed του χρήστη, λαμβάνοντας υπόψη στοιχεία όπως τα likes, τα θέματα που παρακολουθεί κανείς ή τον χρόνο που αφιερώνει σε συγκεκριμένα βίντεο.<sup>51</sup> Με την εφαρμογή της DSA, ζητείται από το TikTok να ενημερώνει ξεκάθαρα για τον τρόπο λειτουργίας αυτών των αλγορίθμων. Για παράδειγμα, αν κάποιος βλέπει συχνά βίντεο σχετικά με διατροφικά συμπληρώματα, μπορεί να κατανοήσει γιατί συμβαίνει αυτό και να ρυθμίσει τις προτιμήσεις του, ώστε να μειώσει την εμφάνιση τέτοιου περιεχομένου.

Όλα αυτά, δεν είναι απλά τυπικές υποχρεώσεις που "φορτώνονται" οι πλατφόρμες, αλλά ουσιαστικά εργαλεία που βοηθούν τους χρήστες να είναι πιο ενημερωμένοι και να έχουν μεγαλύτερο έλεγχο. Όταν οι καταναλωτές διαθέτουν περισσότερες και καλύτερες πληροφορίες για τις πρακτικές που ακολουθούν οι πλατφόρμες, τότε μπορούν πιο εύκολα να ασκήσουν τα δικαιώματά τους και να προστατευτούν από πιθανές παραπλανητικές τακτικές ή αθέμιτες συμπεριφορές. Η εφαρμογή της DSA, με άλλα λόγια, δυναμώνει την εμπιστοσύνη προς τον ψηφιακό χώρο και ταυτόχρονα προωθεί τη λογοδοσία των πλατφορμών.<sup>52</sup>

### **3.6 Αντιμετώπιση παραπλανητικών πρακτικών και προστασία από αθέμιτες εμπορικές συμπεριφορές**

Πέραν της διαφάνειας, η αντιμετώπιση των παραπλανητικών πρακτικών αποτελεί βασικό στοιχείο προστασίας των καταναλωτών στον ψηφιακό χώρο. Σε αυτές περιλαμβάνονται διάφορες αθέμιτες εμπορικές συμπεριφορές, όπως παραπλανητικές ή ψευδείς διαφημίσεις, πλαστές αξιολογήσεις προϊόντων και υπηρεσιών, καθώς και

---

<sup>50</sup> Instagram Help Center (2025) *Advertising Policies and Reporting*. [online] Available at: <https://help.instagram.com>

<sup>51</sup> TikTok Transparency Report (2024) *Safety, reporting, and content review*. [online] Available at: <https://www.tiktok.com/transparency>

<sup>52</sup> AlgorithmWatch (2024) John Albert, *Risky business: How do we get a grip on social media algorithms?* [online] Available at: <https://algorithmwatch.org/en/risky-business-social-media-algorithms/>

άλλες μορφές εξαπάτησης που μπορούν να επηρεάσουν την απόφαση του καταναλωτή.

Είναι γεγονός ότι στο διαδίκτυο η διάδοση τέτοιων πρακτικών γίνεται πολύ πιο γρήγορα και εκτενώς απ' ό,τι στην παραδοσιακή αγορά, κάτι που δυσκολεύει την πρόληψη και καθιστά απαραίτητη την άμεση αντιμετώπισή τους. Η DSA επιβάλλει σαφείς υποχρεώσεις στις ψηφιακές πλατφόρμες, μεταξύ αυτών και την υποχρέωση να αφαιρούν άμεσα παράνομο ή παραπλανητικό περιεχόμενο. Επιπλέον, απαιτεί να παρέχεται στους χρήστες ένας μηχανισμός αναφοράς, ώστε να μπορούν να επισημαίνουν ύποπτα ή ψευδή στοιχεία.<sup>53</sup>

Στην πράξη, αυτό σημαίνει ότι αν ένας χρήστης προχωρήσει σε αναφορά ψευδούς αξιολόγησης ή παραπλανητικής διαφήμισης, η πλατφόρμα πρέπει να ανταποκριθεί μέσα σε συγκεκριμένο χρονικό διάστημα. Για παράδειγμα, στο Amazon, αν κάποιος αντιληφθεί πως κάποιες αξιολογήσεις είναι ψεύτικες ή αυτοματοποιημένες, μπορεί να τις αναφέρει και τότε η πλατφόρμα υποχρεούται να τις ελέγξει και να τις διαγράψει αν αυτό επιβεβαιωθεί.

Η DSA δίνει μεγάλη βαρύτητα και στην προληπτική εποπτεία. Αυτό σημαίνει πως οι πλατφόρμες πρέπει να εφαρμόζουν εργαλεία που αναγνωρίζουν και φιλτράρουν ύποπτες συμπεριφορές, όπως π.χ. μαζικές ψευδείς αξιολογήσεις ή προωθήσεις που απευθύνονται σε ευάλωτες ομάδες. Όμως, αυτό πρέπει να γίνεται προσεκτικά, ώστε να μην περιορίζεται υπερβολικά η ελευθερία έκφρασης.

Ένα παράδειγμα είναι: στο TikTok αν παρατηρηθεί ότι κάποιοι λογαριασμοί ανεβάζουν πολλά βίντεο που προμοτάρουν παραπλανητικά συμπληρώματα διατροφής, η πλατφόρμα έχει την υποχρέωση να απενεργοποιήσει αυτούς τους λογαριασμούς και να ενημερώσει τους χρήστες σχετικά με την αφαίρεση του περιεχομένου.

Εκτός από τις τεχνικές παρεμβάσεις, είναι σημαντική και η ενημέρωση και εκπαίδευση των καταναλωτών. Στην πραγματικότητα, πολλά στοιχεία δείχνουν πως αρκετοί χρήστες δυσκολεύονται ακόμη να διακρίνουν τις αυθεντικές από τις ψεύτικες

---

<sup>53</sup> European Commission (2023) *DSA: Very large online platforms and search engines*. [online] Available at: <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/dsa-vlops>

αξιολογήσεις στο διαδίκτυο.<sup>54</sup> Η DSA, λοιπόν, προωθεί τη δημιουργία εκπαιδευτικών υλικών και εργαλείων που θα βοηθούν στην ανάπτυξη κριτικής σκέψης, ώστε οι καταναλωτές να προστατεύονται καλύτερα.

Ας σκεφτούμε το Instagram. Εκεί, έχουν σημειωθεί περιπτώσεις όπου influencers διαφημίζουν προϊόντα όπως συμπληρώματα ή κάποια καλλυντικά με ψευδείς υποσχέσεις για άμεσο αποτέλεσμα. Οι χρήστες που παρατηρούσαν τέτοια παραπλανητικά posts μπορούσαν να τα αναφέρουν. Στη συνέχεια, η πλατφόρμα τα απέριπτε μετά από αξιολόγηση. Επιπλέον, δεν αρκείται μόνο στην αφαίρεση του περιεχομένου, ενημερώνει και τους χρήστες για τον λόγο και δίνει τη δυνατότητα να αμφισβητηθεί η αφαίρεση, αν θεωρηθεί άδικη.<sup>55</sup>

Παρόμοια, στο Amazon βρέθηκαν δεκάδες προϊόντα που συνοδεύονταν από ψευδείς θετικές κριτικές, οι οποίες είχαν ως στόχο να αυξήσουν την αξιοπιστία και κατ' επέκταση τις πωλήσεις τους. Η πλατφόρμα, από την πλευρά της, εφαρμόζει συγκεκριμένους μηχανισμούς που εντοπίζουν τέτοιου είδους ύποπτη δραστηριότητα και αναλαμβάνουν την αφαίρεση των ψευδών αξιολογήσεων. Παράλληλα, ενημερώνει τους χρήστες για τις ενέργειες αυτές και δίνει στους καταναλωτές τη δυνατότητα να βασίζονται σε αυθεντικές κριτικές και να αποφεύγουν την παραπλάνηση, γεγονός που με τη σειρά του ενισχύει την εμπιστοσύνη τους προς την πλατφόρμα.

Τα παραπάνω παραδείγματα δείχνουν πώς η Digital Services Act (DSA) λειτουργεί σε δύο βασικά επίπεδα. Αφενός, υπάρχει άμεση αντιμετώπιση του παραπλανητικού περιεχομένου και, αφετέρου, λαμβάνονται προληπτικά μέτρα για την προστασία των χρηστών. Έτσι, πέραν από την αφαίρεση και τον έλεγχο περιεχομένου, οι πλατφόρμες αναπτύσσουν εσωτερικά συστήματα που μπορούν να εντοπίζουν ύποπτες κινήσεις, όπως είναι οι μαζικές ψευδείς αξιολογήσεις ή οι παραπλανητικές διαφημίσεις, και αυτό προοδευτικά πριν προκαλέσουν βλάβη στους καταναλωτές.

Συνολικά, από την εμπειρία των Instagram και Amazon μπορούμε να πούμε ότι η εφαρμογή της DSA: Πρώτον, διασφαλίζει την άμεση αφαίρεση παραπλανητικού

---

<sup>54</sup> Pew Research Center (2021) *Americans' understanding of online terms and privacy policies*. [online] Available at: <https://www.pewresearch.org/internet/2021/03/04/americans-privacy-online/>

<sup>55</sup> Instagram Help Center (2025) *Privacy and Data Settings*. [online] Available at: <https://help.instagram.com>

περιεχομένου. Δεύτερον, ενημερώνει τους χρήστες για τις ενέργειες των πλατφορμών. Τρίτον, προωθεί πρόληψη ώστε να αποτραπεί η επανάληψη παρόμοιων πρακτικών. Και, τέλος, ενισχύει την εμπιστοσύνη και τη λογοδοσία που επιδεικνύουν οι πλατφόρμες απέναντι στους καταναλωτές.

Έτσι, οι πλατφόρμες υποχρεούνται να αξιολογούν τα πιθανά αποτελέσματα και, αν χρειαστεί, να εφαρμόζουν προληπτικά μέτρα.<sup>56</sup> Για παράδειγμα, οι μεγάλοι πάροχοι περιεχομένου πρέπει να εξετάζουν αν οι αλγόριθμοί τους τυγχάνει να ενισχύουν την προβολή ψευδών κριτικών ή παραπλανητικών διαφημίσεων και να προσαρμόζουν τους μηχανισμούς προβολής, ώστε να περιορίζουν τέτοιες καταστάσεις.

Όταν οι χρήστες γνωρίζουν τα δικαιώματά τους και παρακολουθούν πώς εφαρμόζονται οι πολιτικές από τις πλατφόρμες, εκεί ακριβώς ενισχύεται η εμπιστοσύνη τους στον ψηφιακό κόσμο. Παράλληλα, οι πλατφόρμες αναλαμβάνουν μεγαλύτερη ευθύνη, μειώνεται η διασπορά παραπλανητικού περιεχομένου και, συνολικά, η συμμόρφωση με τους κανόνες της Ευρωπαϊκής Ένωσης βελτιώνεται αισθητά.<sup>57</sup>

### **3.7 Αξιολόγηση και διαχείριση συστημικών κινδύνων για τον καταναλωτή**

Η αξιολόγηση και η διαχείριση κινδύνων αποτελούν βασικούς μηχανισμούς για την προστασία των καταναλωτών στο διαδικτυακό περιβάλλον. Η σημασία τους έγκειται στο γεγονός ότι οι ψηφιακές πλατφόρμες και οι διαδικτυακές υπηρεσίες εκτίθενται σε ποικίλους κινδύνους, οι οποίοι ενδέχεται να επηρεάσουν αρνητικά τόσο την εμπειρία όσο και την ασφάλεια των χρηστών. Σύμφωνα με την Πράξη για τις Ψηφιακές Υπηρεσίες (DSA), οι πάροχοι διαδικτυακών πλατφορμών υποχρεούνται να εντοπίζουν, να αξιολογούν και να λαμβάνουν μέτρα για τη μείωση των κινδύνων που απορρέουν από τη λειτουργία τους. Οι κίνδυνοι αυτοί δεν περιορίζονται αποκλειστικά στη διάδοση παράνομου περιεχομένου, αλλά περιλαμβάνουν και πρακτικές που δύνανται να παραπλανήσουν ή να χειραγωγήσουν τη συμπεριφορά των χρηστών,

---

<sup>56</sup> European Commission (2023) *Digital Services Act – A new framework for online platforms*. Brussels: European Union

<sup>57</sup> Κανονισμός (ΕΕ) 2022/2065 (Digital Services Act), ιδίως αιτιολογικές σκέψεις 1, 3, 47 και 75 επ., καθώς και άρθρο 34· βλ. επίσης European Commission (2023) *Digital Services Act – Risk Assessment and Mitigation*. Brussels: European Union.

όπως οι λεγόμενες σκοτεινές πρακτικές (dark patterns),<sup>58</sup> οι οποίες επηρεάζουν τη λήψη καταναλωτικών αποφάσεων και υπονομεύουν την αυτονομία της βούλησης του χρήστη.<sup>59</sup> Η προσέγγιση αυτή της DSA συνδέεται άμεσα με το υφιστάμενο ενωσιακό πλαίσιο προστασίας των καταναλωτών, και ιδίως με την Οδηγία 2005/29/EK<sup>60</sup> για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές, η οποία απαγορεύει πρακτικές ικανές να παραπλανήσουν ή να επηρεάσουν αθέμιτα την οικονομική συμπεριφορά του μέσου καταναλωτή.

Η διαδικασία αυτή δεν περιορίζεται σε απλούς ελέγχους. Είναι κάτι πιο σύνθετο και περιλαμβάνει προληπτικά μέτρα, εκπαίδευση των χρηστών και φυσικά συνεχή ανατροφοδότηση. Για παράδειγμα, οι πολύ μεγάλες πλατφόρμες, όπως το Facebook ή το YouTube, έχουν να διαχειριστούν σχεδόν δισεκατομμύρια χρήστες και τεράστιες ποσότητες περιεχομένου.

Για παράδειγμα το YouTube δείχνει με τον πιο χαρακτηριστικό τρόπο πώς η αξιολόγηση και η διαχείριση κινδύνων εφαρμόζονται στην πράξη. Λόγω του τεράστιου όγκου και της ποικιλομορφίας περιεχομένου, η πλατφόρμα εφαρμόζει διάφορα επίπεδα ελέγχου, προσπαθώντας να προστατεύσει τους καταναλωτές:

**1. Ανίχνευση παραπλανητικού ή επικίνδυνου περιεχομένου:** Το YouTube στηρίζεται σε αλγόριθμους που ανιχνεύουν βίντεο με πιθανόν παραπλανητικές πληροφορίες, διαφημίσεις ή επικίνδυνο υλικό. Για παράδειγμα, ένα βίντεο που προωθεί ψευδείς ιατρικές συμβουλές για απώλεια βάρους ή ακραίες δίαιτες μπορεί να αναγνωριστεί και να ξανά εξεταστεί.

**2. Επανεξέταση και δράση:** Άνθρωποι ή αυτοματοποιημένα συστήματα επανεξετάζουν βίντεο που έχουν επισημανθεί. Εάν κριθούν παραπλανητικά ή επικίνδυνα, το περιεχόμενο αφαιρείται, προβάλλεται περιορισμένα ή συνοδεύεται από

---

<sup>58</sup> Κανονισμός (ΕΕ) 2022/2065 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 19ης Οκτωβρίου 2022, σχετικά με μια ενιαία αγορά ψηφιακών υπηρεσιών (Digital Services Act), ιδίως αιτιολογικές σκέψεις 47 και 67 και άρθρο 25.

<sup>59</sup> European Commission (2023) *Digital Services Act – Risk Assessment and Mitigation*. Brussels: European Union.

<sup>60</sup> Οδηγία 2005/29/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 11ης Μαΐου 2005, σχετικά με τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές των επιχειρήσεων έναντι των καταναλωτών στην εσωτερική αγορά, ιδίως άρθρα 5–9.

προειδοποιήσεις. Για παράδειγμα, ένα βίντεο που υπόσχεται “άμεση θεραπεία” για κάποια ασθένεια μπορεί να αφαιρεθεί ή να χαρακτηρίζεται, με τους χρήστες να ενημερώνονται για τους λόγους.

**3. Ενημέρωση και συμμετοχή των χρηστών:** Η πλατφόρμα δίνει τη δυνατότητα στους χρήστες να αναφέρουν ύποπτο ή ακατάλληλο περιεχόμενο. Όταν οι αναφορές αυτές κριθούν βάσιμες, το αντίστοιχο υλικό αφαιρείται ή επισημαίνεται.

**4. Αξιολόγηση κινδύνων και πρόληψη:** Τα δεδομένα από τις αναφορές και τους αλγόριθμους αξιοποιούνται για να εντοπιστούν μοτίβα παραπλανητικού περιεχομένου και να βελτιωθούν τα συστήματα ανίχνευσης. Για παράδειγμα, όταν πολλά βίντεο για ψευδείς διατροφικές συμβουλές προβάλλονται μαζικά τότε οι αλγόριθμοι ρυθμίζονται ώστε να μειωθεί η έκθεσή τους και να περιοριστεί η εξάπλωσή τους.

**5. Σύνδεση με την DSA:** Η DSA επιβάλλει στις πλατφόρμες, όπως το YouTube, να εφαρμόζουν διαφανείς και προληπτικές διαδικασίες για την προστασία των χρηστών. Με αυτόν τον τρόπο, η DSA εφαρμόζεται πρακτικά μέσα από την τεχνολογία, την ανθρώπινη επανεξέταση και την ενημέρωση των χρηστών, αυξάνοντας την εμπιστοσύνη και την ασφάλεια στην πλατφόρμα. Έτσι, η διαδικασία αξιολόγησης και διαχείρισης κινδύνων απαιτεί ένα συνδυασμό τεχνολογικών εργαλείων, ανθρώπινης παρέμβασης και ενεργής συμμετοχής των χρηστών κάτι που ίσως πολλοί δεν το αντιλαμβάνονται με την πρώτη ματιά.

Όσον αφορά στη διαχείριση κινδύνων, αυτή περιλαμβάνει και αξιολόγηση των επιπτώσεων που μπορεί να έχει το περιεχόμενο πάνω σε πιο ευάλωτα τμήματα του κοινού. Για παράδειγμα, νεαρά άτομα που περνούν αρκετό χρόνο στο TikTok μπορεί εύκολα να εκτεθούν σε επικίνδυνο ή παραπλανητικό περιεχόμενο κάτι που ενέχει φυσικά κινδύνους. Για να αντιμετωπίσει αυτό το ζήτημα, το TikTok εφαρμόζει φίλτρα και παράλληλα διαθέτει εργαλεία γονικού ελέγχου, ενώ η DSA απαιτεί συνεχή παρακολούθηση τέτοιων κινδύνων που αφορούν αυτές τις πιο ευάλωτες ομάδες.<sup>61</sup>

Σε γενικές γραμμές, η αξιολόγηση και η διαχείριση των κινδύνων σύμφωνα με την DSA βασίζεται σε μερικά βασικά σημεία: πρώτον, την προληπτική ανίχνευση

---

<sup>61</sup> TikTok Transparency Report (2024) *Safety, reporting, and content review*. [online] Available at: <https://www.tiktok.com/transparency>

περιεχομένου που μπορεί να είναι επικίνδυνο ή παραπλανητικό. Δεύτερον, την ενεργή αντιμετώπιση, μέσω είτε αφαίρεσης είτε περιορισμού της προβολής τέτοιου περιεχομένου. Τρίτον, τη διαφάνεια απέναντι στους χρήστες όσον αφορά τις ενέργειες που έχουν γίνει και τα αποτελέσματά τους. Και, τέλος, την παροχή συνεχούς ανατροφοδότησης για τη βελτίωση των συστημάτων, ώστε να αποτρέπονται νέοι κίνδυνοι.<sup>62</sup>

## **4. Θεμελιώδη Δικαιώματα και DSA**

### **4.1 Ελευθερία έκφρασης και περιορισμοί**

Η ελευθερία της έκφρασης παραμένει ένα από τα πιο βασικά δικαιώματα στο ψηφιακό περιβάλλον, όπως ορίζεται στο άρθρο 11 του Χάρτη Θεμελιωδών Δικαιωμάτων της Ευρωπαϊκής Ένωσης (2012). Φυσικά, δεν μιλάμε για μια απόλυτη ελευθερία.<sup>63</sup> Η DSA, επισημαίνει ότι υπάρχουν όρια, ειδικά όταν πρόκειται για παράνομο περιεχόμενο ή πληροφορίες που μπορούν να παραπλανήσουν ή ακόμα και να θέσουν σε κίνδυνο τους χρήστες.

Το δύσκολο κομμάτι είναι να κρατηθεί η σωστή ισορροπία. Από τη μία, να προστατεύονται οι καταναλωτές και από την άλλη, να μην περιορίζεται υπερβολικά η ελευθερία της έκφρασης και η πολυφωνία στο διαδίκτυο. Στην πράξη, κάτι τέτοιο βλέπουμε σε πλατφόρμες όπως το Twitter. Συχνά τίθενται ερωτήματα σχετικά με το εύρος και τον τρόπο με τον οποίο περιορίζεται η πρόσβαση σε περιεχόμενο που ενδέχεται να περιέχει παραπλανητικές ή μισαλλόδοξες απόψεις, ιδίως σε πλατφόρμες όπως το Twitter ή το YouTube. Στο πλαίσιο αυτό, εφαρμόζονται μηχανισμοί που συνδυάζουν αυτοματοποιημένα συστήματα ανίχνευσης με ανθρώπινη αξιολόγηση, με σκοπό την αποτροπή της υπερβολικής λογοκρισίας και τη διασφάλιση της ελευθερίας της έκφρασης.<sup>64</sup>

---

<sup>62</sup> Κανονισμός (ΕΕ) 2022/2065 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 19ης Οκτωβρίου 2022, σχετικά με μια ενιαία αγορά ψηφιακών υπηρεσιών (Digital Services Act), ιδίως άρθρα 12, 14–15, 26, 34 και αιτιολογικές σκέψεις 41, 47, 50, 55, 67–68.

<sup>63</sup> Χρ. Καστανίδη, *Θεμελιώδη Δικαιώματα*, Νομική Βιβλιοθήκη, Αθήνα, σ.120-125

<sup>64</sup> Χάρτης Θεμελιωδών Δικαιωμάτων της Ευρωπαϊκής Ένωσης, άρθρο 11

Η προσέγγιση αυτή συνδέεται άμεσα με την **αρχή της αναλογικότητας**<sup>65</sup>, η οποία απαιτεί κάθε περιορισμός θεμελιώδους δικαιώματος να είναι κατάλληλος, αναγκαίος και ανάλογος προς τον επιδιωκόμενο σκοπό.<sup>66</sup> Ειδικότερα, η Πράξη για τις Ψηφιακές Υπηρεσίες επιδιώκει την εξισορρόπηση μεταξύ της προστασίας των χρηστών από επιβλαβές περιεχόμενο και της διατήρησης ενός ανοικτού χώρου δημόσιου διαλόγου, σύμφωνα με το άρθρο 11 του Χάρτη Θεμελιωδών Δικαιωμάτων<sup>67</sup> της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Χαρακτηριστικό παράδειγμα αποτελεί η πρακτική του YouTube σε περιπτώσεις παραπλανητικών ιατρικών πληροφοριών, όπου το περιεχόμενο δεν αφαιρείται πάντοτε πλήρως, αλλά συνοδεύεται από προειδοποιήσεις ή συνδέσμους προς έγκυρες πηγές. Με τον τρόπο αυτό επιχειρείται η εφαρμογή ηπιότερων μέτρων, τα οποία περιορίζουν τον κίνδυνο για τους χρήστες χωρίς να θίγουν υπέρμετρα την ελευθερία της έκφρασης.<sup>68</sup>

Στο σύνολό τους, οι διατάξεις της Πράξης για τις Ψηφιακές Υπηρεσίες (DSA) επιδιώκουν την εξισορρόπηση μεταξύ της προστασίας των καταναλωτών και της διαφύλαξης του δικαιώματος της ελευθερίας της έκφρασης.<sup>69</sup> Η βασική κανονιστική λογική συνίσταται στο ότι οι ψηφιακές πλατφόρμες υποχρεούνται να λαμβάνουν μέτρα για την αντιμετώπιση παράνομου ή παραπλανητικού περιεχομένου, χωρίς, ωστόσο, να θίγεται δυσανάλογα η δυνατότητα έκφρασης νόμιμων, δημιουργικών ή ενημερωτικών απόψεων, ιδίως μέσω των εγγυήσεων διαφάνειας, αιτιολόγησης των αποφάσεων αφαίρεσης περιεχομένου και δικαιώματος προσφυγής των χρηστών, όπως προβλέπεται στα άρθρα 14, 17 και 20 της DSA.<sup>70</sup>

---

<sup>65</sup> Σπ. Βλαχόπουλος, *Η αρχή της αναλογικότητας*, Σάκκουλας, σ. 55–60

<sup>66</sup> ΔΕΕ, απόφαση της 26.4.2022, C-401/19, *Poland κατά Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και Συμβουλίου*, σκ. 50 επ.

<sup>67</sup> Κανονισμός (ΕΕ) 2022/2065 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 19ης Οκτωβρίου 2022, σχετικά με μια ενιαία αγορά ψηφιακών υπηρεσιών (Digital Services Act), ιδίως αιτιολογικές σκέψεις 1, 9 και 47.

<sup>68</sup> YouTube Transparency Report (2024) *Content moderation and algorithmic recommendations*. [online] Available at: <https://transparencyreport.google.com/youtube>

<sup>69</sup> Χάρτης Θεμελιωδών Δικαιωμάτων της Ευρωπαϊκής Ένωσης, άρθρο 11· Κανονισμός (ΕΕ) 2022/2065 (Digital Services Act), ιδίως αιτιολογικές σκέψεις 1, 9 και 47.

<sup>70</sup> Κανονισμός (ΕΕ) 2022/2065 (Digital Services Act), άρθρα 14, 17 και 20, καθώς και αιτιολογικές σκέψεις 41 και 55.

## 4.2 Προστασία προσωπικών δεδομένων και ιδιωτικότητα

Η προστασία των προσωπικών δεδομένων και της ιδιωτικότητας παραμένει θεμελιώδης για την ψηφιακή ασφάλεια και για την εμπιστοσύνη που δείχνουν οι χρήστες στο διαδίκτυο. Στα σημερινά ψηφιακά περιβάλλοντα, όπου οι πλατφόρμες κοινωνικής δικτύωσης αλλά και οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες συλλέγουν πληροφορίες για τους χρήστες σχεδόν διαρκώς, η ασφάλεια και η διαφάνεια στη διαχείριση αυτών των δεδομένων αποτελούν μάλλον κρίσιμα ζητήματα, ειδικά όταν πρόκειται για τα βασικά δικαιώματα των καταναλωτών. Στην Ευρωπαϊκή Ένωση, ο Γενικός Κανονισμός για την Προστασία Δεδομένων (GDPR) παίζει τον ρόλο του θεμέλιου λίθου προσδιορίζοντας ποιοί μπορούν να έχουν πρόσβαση στα δεδομένα, πώς γίνεται η χρήση τους, και ποια δικαιώματα έχουν οι ίδιοι οι χρήστες.<sup>71</sup>

Η DSA συμπλήρωσε αυτό το πλαίσιο, εστιάζοντας στο να εξασφαλίσει ότι οι διαδικτυακές πλατφόρμες τηρούν τις απαιτήσεις του GDPR, ενώ ταυτόχρονα λαμβάνουν μέτρα πιο συγκεκριμένα για τη διαφάνεια, τη λογοδοσία και τον περιορισμό κινδύνων. Αυτό ισχύει ιδιαίτερα για τις πολύ μεγάλες πλατφόρμες, γνωστές και ως VLOPs, που επηρεάζουν εκατομμύρια χρήστες. Η DSA, λοιπόν, απαιτεί από αυτές τις πλατφόρμες να παρέχουν ξεκάθαρες και εύκολα κατανοητές πληροφορίες για το πώς συλλέγονται και επεξεργάζονται τα προσωπικά δεδομένα. Με άλλα λόγια, ο χρήστης πρέπει να ξέρει τι πληροφορίες μαζεύονται, τον τρόπο που χρησιμοποιούνται και ποιοί τρίτοι έχουν πρόσβαση σε αυτά, στο πλαίσιο της επεξεργασίας προσωπικών δεδομένων.<sup>72</sup>

Παραδείγματος χάρη, το Instagram προσφέρει στους χρήστες τη δυνατότητα να δουν λεπτομερώς ποιες πληροφορίες αξιοποιούνται για στοχευμένη διαφήμιση. Επιπλέον, μπορεί κανείς να προσαρμόσει τις ρυθμίσεις του ώστε να περιορίσει την επεξεργασία αυτών των δεδομένων.<sup>73</sup> Υπάρχουν και εργαλεία για τη διαγραφή ιστορικού δραστηριοτήτων ή για την επαναφορά των ρυθμίσεων της ιδιωτικότητας, δίνοντας έτσι στον χρήστη μια πιο ουσιαστική αίσθηση ελέγχου πάνω στα δεδομένα του. Με

---

<sup>71</sup> European Union (2016) *General Data Protection Regulation (GDPR)*. Official Journal of the European Union

<sup>72</sup> Κανονισμός (ΕΕ) 2022/2065 (Digital Services Act), άρθρα 14 και 42· Κανονισμός (ΕΕ) 2016/679 (GDPR), άρθρα 5, 13 και 14.

<sup>73</sup> Instagram Help Center (2025) *Advertising Policies and Reporting*. [online] Available at: <https://help.instagram.com>

αυτό το σκεπτικό, οι χρήστες δεν παραμένουν ποτέ απλοί παρατηρητές, αλλά γίνονται πιο συνειδητοποιημένοι σχετικά με το πώς τα δεδομένα τους επηρεάζουν την καθημερινότητά τους.

Ένα ακόμα σημαντικό παράδειγμα είναι το TikTok, όπου έχουν θεσπιστεί ειδικές πολιτικές για την προστασία των ανηλίκων και άλλων ευάλωτων χρηστών και περιορίζεται η συλλογή ευαίσθητων δεδομένων, όπως η γεωγραφική θέση ή το ιστορικό προβολών για όσους είναι κάτω των 18 ετών.<sup>74</sup> Παράλληλα, η πλατφόρμα παρέχει ενημερώσεις για τα cookies και τις διαφημιστικές πρακτικές που εφαρμόζονται.<sup>75</sup> Περισσότερο από αυτό, οι χρήστες μπορούν να κατεβάσουν και να επεξεργαστούν τα δεδομένα τους, κάτι που ενισχύει την υπευθυνότητα των πλατφορμών και κατ' επέκταση την εμπιστοσύνη όχι μόνο των νέων αλλά και του γενικού κοινού.

Είναι σαφές λοιπόν πως αυτές οι διαδικασίες βοηθούν τους χρήστες να κατανοούν καλύτερα και να ελέγχουν τον τρόπο με τον οποίο χρησιμοποιούνται τα προσωπικά τους δεδομένα για παράδειγμα, όταν προωθείται περιεχόμενο ή στοχευόμενες διαφημίσεις.<sup>76</sup>

Ένα τελευταίο σημείο που αξίζει να αναφερθεί είναι η υποχρέωση αξιολόγησης κινδύνου, ειδικά αναφορικά με την επεξεργασία δεδομένων στις πολύ μεγάλες πλατφόρμες (VLOPs). Οι πλατφόρμες αυτές πρέπει να εντοπίζουν και να μετριάζουν προληπτικά τις όποιες επιπτώσεις στην ιδιωτικότητα, πριν υιοθετήσουν καινούργιες τεχνολογίες ή αλγοριθμικές λειτουργίες. Για παράδειγμα, το YouTube: οι αλγόριθμοι που προτείνουν βίντεο ελέγχονται έτσι ώστε να μη συλλέγουν ή να μη χρησιμοποιούν προσωπικά δεδομένα με τρόπους που μπορεί να προκαλέσουν κοινωνικούς ή

---

<sup>74</sup> TikTok Transparency Report (2024) *Safety, reporting, and content review*. [online] Available at: <https://www.tiktok.com/transparency>

<sup>75</sup> Για τα ζητήματα διαφάνειας, επεξεργασίας δεδομένων ανηλίκων και διαβίβασης προσωπικών δεδομένων χρηστών του TikTok σε τρίτες χώρες, ιδίως εκτός ΕΕ, βλ. τις σχετικές έρευνες και αποφάσεις της Ιρλανδικής Αρχής Προστασίας Δεδομένων (Data Protection Commission – DPC), στο πλαίσιο εφαρμογής των άρθρων 13, 24 και 44 επ. ΓΚΠΔ.

<sup>76</sup> C. Riefa, “Consumer Protection and Dark Patterns”, *Journal of European Consumer and Market Law*, 2020, σ. 125 επ. · European Data Protection Board, *Guidelines 3/2022 on Dark Patterns in Social Media Platform Interfaces*.

ψυχολογικούς κινδύνους. Αν εντοπιστεί ότι ένας αλγόριθμος προβάλλει περιεχόμενο που συλλέγει ευαίσθητες πληροφορίες ή στοχεύει παραπλανητικά συγκεκριμένες ομάδες χρηστών, τότε εφαρμόζονται διορθωτικά μέτρα για να μειωθεί ο κίνδυνος παραβίασης της ιδιωτικότητας.<sup>77</sup> Είναι κάτι που ίσως δεν προσέχει πάντα ο μέσος χρήστης, αλλά έχει μεγάλη σημασία για την ασφάλεια όλου του διαδικτύου.

Η εφαρμογή της DSA όσον αφορά την προστασία των προσωπικών δεδομένων δεν περιορίζεται απλώς σε τεχνικές ή νομικές ρυθμίσεις. Η διαφάνεια, αλλά και η εκπαίδευση των χρηστών παίζουν εξίσου κρίσιμο ρόλο.<sup>78</sup> Είναι σημαντικό οι χρήστες να γνωρίζουν τα δικαιώματά τους και να είναι σε θέση να τα ασκήσουν πραγματικά. Για παράδειγμα το Facebook: δημοσιεύει αναλυτικές αναφορές που εξηγούν πώς λειτουργούν οι αλγόριθμοι προώθησης περιεχομένου, ενώ παράλληλα παρουσιάζει τον αριθμό των αναρτήσεων που αφαιρέθηκαν επειδή παραβίασαν πολιτικές ιδιωτικότητας.<sup>79</sup> Με αυτόν τον τρόπο, δίνει μια αρκετά καθαρή εικόνα για το πώς χρησιμοποιούνται τα δεδομένα των χρηστών.<sup>80</sup> Αυτή η διαύγεια ενισχύει την εμπιστοσύνη, αφού οι χρήστες έχουν την αίσθηση ότι οι πλατφόρμες λειτουργούν υπεύθυνα, υπόκεινται σε κανόνες και εποπτεία.

Δεν είναι απλά ζήτημα τήρησης νόμων, η προστασία προσωπικών δεδομένων βάσει της DSA λειτουργεί και ως εργαλείο για να ενισχυθεί η εμπιστοσύνη και η ενεργός συμμετοχή των χρηστών στον ψηφιακό κόσμο.<sup>81</sup> Όταν οι πλατφόρμες εφαρμόζουν ξεκάθαρους, κατανοητούς και διαφανείς κανόνες σχετικά με τη συλλογή, την επεξεργασία και την αξιοποίηση των δεδομένων, οι χρήστες αποκτούν ένα αίσθημα ελέγχου και αυτονομίας. Κάτι που τους επιτρέπει να αποφασίζουν πιο συνειδητά για το πώς θα συμμετέχουν στο διαδίκτυο, ποιο περιεχόμενο θα μοιράζονται και πώς θα επηρεάζονται τα προσωπικά τους δεδομένα.

Επιπλέον, η προστασία των δεδομένων έχει άμεση σύνδεση με την ελευθερία της προσωπικής έκφρασης. Όταν δεν υπάρχει εμπιστοσύνη στον τρόπο που φυλάσσονται

---

<sup>77</sup> YouTube Transparency Report (2024) *Content moderation and algorithmic recommendations*. [online] Available at: <https://transparencyreport.google.com/youtube>

<sup>78</sup> European Commission (2023), *Digital Services Act – Risk Assessment and Mitigation*, Brussels.

<sup>79</sup> Κ. Παπαδόπουλος, *Ψηφιακή προστασία και πλατφόρμες κοινωνικής δικτύωσης*, Εκδόσεις Σάκκουλας, Αθήνα, 2020, σ. 65–7

<sup>80</sup> Facebook Transparency Report (2024) *Content moderation and policy enforcement*. [online] Available at: <https://transparency.facebook.com>

<sup>81</sup> Κανονισμός (ΕΕ) 2022/2065 (Digital Services Act), άρθρα 5, 12–14, 20–21, 24–27.

τα προσωπικά στοιχεία, οι χρήστες μπορεί να τείνουν στην αυτολογοκρισία ή να περιορίζουν τη συμμετοχή τους σε δημόσιες συζητήσεις. Με τη DSA, οι πλατφόρμες υποχρεούνται να παρέχουν εργαλεία που δίνουν στον χρήστη τον έλεγχο, όπως το ποιος μπορεί να δει το περιεχόμενό του, να διαγράψει δεδομένα ή να ρυθμίσει τις προσωπικές προτιμήσεις ιδιωτικότητας. Στο Instagram, για παράδειγμα, υπάρχει η δυνατότητα να επιλέξει κανείς ποιος μπορεί να σχολιάζει τις δημοσιεύσεις του ή ποιος βλέπει τα Stories του, μειώνοντας έτσι τον κίνδυνο κατάχρησης των προσωπικών πληροφοριών και ενισχύοντας παράλληλα την αυτονομία του.<sup>82</sup>

Τέλος, η DSA προάγει και την υπευθυνότητα των πλατφορμών και παράλληλα, δίνει τη δυνατότητα σε ερευνητές και οργανώσεις παρακολούθησης να ελέγξουν κατά πόσο οι διαδικτυακές υπηρεσίες ενεργούν υπεύθυνα.<sup>83</sup>

Συνολικά, η DSA<sup>84</sup> σε συνδυασμό με το GDPR<sup>85</sup> διαμορφώνει ένα πλαίσιο ψηφιακής ευθύνης. Μέσα σε αυτό το πλαίσιο, η προστασία των προσωπικών δεδομένων λειτουργεί ενισχυτικά για την εμπιστοσύνη των χρηστών, καθώς και για την ελευθερία της έκφρασης και τη συμμετοχή τους στις πλατφόρμες.

Από την άλλη, δεν πρέπει να ξεχνάμε ότι η ασφάλεια των δεδομένων δεν είναι απλώς ένα τεχνικό θέμα. Στην πραγματικότητα, πρόκειται για έναν θεμελιώδη παράγοντα που διασφαλίζει την ορθή λειτουργία ενός υγιούς, διαφανούς και δίκαιου ψηφιακού περιβάλλοντος, όπου οι χρήστες νιώθουν πως η φωνή τους ακούγεται πραγματικά και καί τα δεδομένα τους διαχειρίζονται σύμφωνα με τις διατάξεις της DSA και του GDPR<sup>86</sup>. Ταυτόχρονα οι πλατφόρμες λαμβάνουν υπόψη τη λειτουργία των

---

<sup>82</sup> Instagram Help Center (2025) *Advertising Policies and Reporting*. [online] Available at: <https://help.instagram.com>

<sup>83</sup> AlgorithmWatch (2024) John Albert, *Risky business: How do we get a grip on social media algorithms?* [online] Available at: <https://algorithmwatch.org/en/risky-business-social-media-algorithms/>

<sup>84</sup> Κανονισμός (ΕΕ) 2022/2065 (Digital Services Act), άρθρα 5, 12–14, 20–21, 24–27.

<sup>85</sup> Κανονισμός (ΕΕ) 2016/679 (GDPR), άρθρα 5 (αρχές επεξεργασίας δεδομένων), 12–14 (διαφάνεια), 15 (δικαίωμα πρόσβασης χρηστών).

<sup>86</sup> Κανονισμός (ΕΕ) 2022/2065 (Digital Services Act), άρθρα 5, 12–14, 20–21, 24–27. Κανονισμός (ΕΕ) 2016/679 (GDPR), άρθρα 5, 12–14, 15, 25.

αλγορίθμων ώστε να ενισχύεται η εμπιστοσύνη και η δίκαιη συμμετοχή των χρηστών.<sup>87</sup>

### 4.3 Πρόσβαση σε πληροφορία και διαφάνεια.

Η DSA εστιάζει αρκετά στην πρόσβαση των χρηστών σε πληροφορίες, αλλά και στη διαφάνεια<sup>88</sup> γύρω από τις διαδικασίες που ακολουθούν οι ψηφιακές πλατφόρμες. Η ενημέρωση των χρηστών, όπως πιστεύει, είναι βασικό στοιχείο για την προστασία των δικαιωμάτων τους.

Για παράδειγμα, το YouTube παρέχει λεπτομερείς αναφορές για το πώς λειτουργούν οι αλγόριθμοι προτάσεων, πώς κρίνεται το περιεχόμενο και ποιες είναι οι διαδικασίες για την αντιμετώπιση παραβιάσεων.<sup>89</sup> Με αυτόν τον τρόπο, οι χρήστες έχουν τη δυνατότητα να μάθουν γιατί κάποιο βίντεο μπορεί να περιοριστεί στην προβολή ή ακόμα και να αφαιρεθεί, κάτι που τους δίνει το δικαίωμα να αμφισβητήσουν τέτοιες αποφάσεις ή να τροποποιήσουν τις ρυθμίσεις τους.

Παράλληλα, η DSA ζητά από τις πλατφόρμες να δίνουν πρόσβαση και σε δεδομένα, αλλά και σε στατιστικά σχετικά με τις ενέργειες αφαίρεσης περιεχομένου και τις παραπλανητικές πρακτικές.

Εκεί που οι χρήστες κατανοούν καλύτερα τους κανόνες, έχουν τη δυνατότητα να επηρεάσουν τις διαδικασίες που τους αφορούν και, πάνω απ' όλα, έχουν πρόσβαση σε σημαντικές πληροφορίες που διαφυλάσσουν τα θεμελιώδη δικαιώματά τους. Δεν πρόκειται μόνο για απλή δημοσίευση αναφορών εδώ, αλλά για μια προσέγγιση που ενσωματώνεται σε κάθε πτυχή της καθημερινής εμπειρίας του χρήστη. Από το πώς βλέπει το περιεχόμενο μέχρι το πώς ρυθμίζει την ιδιωτικότητά του και τις επιλογές στις διαφημίσεις.

Για παράδειγμα, οι χρήστες μπορούν να καταλάβουν πώς ακριβώς επιλέγεται το περιεχόμενο που εμφανίζεται στο feed τους, πώς οι πλατφόρμες αξιολογούν τις

---

<sup>87</sup> AlgorithmWatch (2024) John Albert, *Risky business: How do we get a grip on social media algorithms?* [online] Available at: <https://algorithmwatch.org/en/risky-business-social-media-algorithms/>

<sup>88</sup> Κανονισμός (ΕΕ) 2022/2065 (Digital Services Act), άρθρα 12–14, 24–27.

<sup>89</sup> YouTube Transparency Report (2024) *Content moderation and algorithmic recommendations.* [online] Available at: <https://transparencyreport.google.com/youtube>

αναρτήσεις ως κατάλληλες ή όχι και πώς λαμβάνονται αποφάσεις για την αφαίρεση περιεχομένου που παραβιάζει κανόνες ή παραπλανά. Η πρόσβαση σε τέτοιες πληροφορίες είναι σημαντική, γιατί ενδυναμώνει τον χρήστη. Του δίνει τη δυνατότητα να αντιδράσει όταν θεωρεί ότι τα προσωπικά του δεδομένα χρησιμοποιούνται με τρόπο που δεν του ταιριάζει ή που περιορίζει χωρίς λόγο την ελευθερία του.

Η διαφάνεια παίζει σημαντικό ρόλο στην υπευθυνότητα των πλατφορμών, ειδικά όταν οι διαδικασίες και τα στατιστικά στοιχεία γίνονται δημόσια γνωστά. Αυτό επιτρέπει έναν έλεγχο από ερευνητές, οργανώσεις και το κοινό γενικότερα, κάτι που με τη σειρά του μειώνει την πιθανότητα κατάχρησης των δεδομένων ή της λογοκρισίας που μπορεί να προκύψει μέσω αδιαφανών αλγορίθμων. Και δεν είναι μόνο αυτό· βοηθά και στην τήρηση των προβλέψεων της DSA και άλλων νομικών πλαισίων.

Η εισαγωγή της διαφάνειας στη λειτουργία των πλατφορμών έχει επιπτώσεις που ξεπερνούν τα καθαρά τεχνικά ζητήματα. Δημιουργεί, ένα πιο υγιές ψηφιακό περιβάλλον. Όταν οι χρήστες καταλαβαίνουν καλύτερα πώς δουλεύουν τα πράγματα, συμμετέχουν συχνότερα και νιώθουν πιο σίγουροι. Ταυτόχρονα οι πλατφόρμες εκτιμούν τη φήμη τους και μειώνουν τον κίνδυνο διαρροής ή παραβίασης προσωπικών δεδομένων.

Νομίζω ότι η DSA μαζί με το GDPR δίνουν μεγάλη σημασία στην πρόσβαση στην πληροφορία και τη διαφάνεια, θεωρώντας τα βασικά εργαλεία για την ψηφιακή υπευθυνότητα και την προστασία των δικαιωμάτων. Φτιάχνουν, με άλλα λόγια, ένα πλαίσιο όπου οι χρήστες αισθάνονται ότι έχουν λόγο και έλεγχο στον ψηφιακό κόσμο.

## **5. Κριτική και Προκλήσεις στην Εφαρμογή της DSA**

### **5.1 Νομικές και πρακτικές δυσκολίες**

Η υλοποίηση της DSA αποκαλύπτει μια σειρά από νομικά και πρακτικά ζητήματα, τα οποία σχετίζονται τόσο με την ερμηνεία των διατάξεων όσο και με την καθημερινή

λειτουργία των ψηφιακών πλατφορμών.<sup>90</sup> Αν και ο στόχος της DSA είναι να προστατεύσει τους χρήστες και να ενισχύσει τη διαφάνεια, η πολύπλοκη φύση των ρυθμίσεων αυτών δημιουργεί, αρκετές ασάφειες σχετικά με το πώς πρέπει να ερμηνευθούν οι υποχρεώσεις, ειδικά για τις εξαιρετικά μεγάλες πλατφόρμες (VLOPs), που διαχειρίζονται τεράστια όγκο δεδομένων και περιεχομένου.<sup>91</sup>

Ένα από τα βασικότερα νομικά ζητήματα φαίνεται να είναι το πού ακριβώς μπαίνουν τα όρια της ευθύνης αυτών των πλατφορμών. Για παράδειγμα, η υποχρέωση για την αφαίρεση παράνομου περιεχομένου μέσα σε εύλογο χρονικό πλαίσιο συχνά δεν ορίζεται με απόλυτη σαφήνεια. Πλατφόρμες όπως το YouTube ή το Facebook αναγκάζονται να διευκρινίσουν με σχετική ακρίβεια πότε ένα περιεχόμενο κατατάσσεται ως παράνομο, ποιοι έχουν την ευθύνη να το αξιολογήσουν και ποια μέτρα θα εφαρμοστούν. Η ασάφεια εδώ μπορεί να προκαλέσει υπερβολική αυτολογοκρισία ή, αντίθετα, να επιφέρει καθυστερήσεις στην αφαίρεση, με αρνητικές επιπτώσεις στα δικαιώματα των χρηστών αλλά και στην αξιοπιστία της πλατφόρμας.<sup>92</sup>

Επιπλέον, η ανάγκη να εναρμονιστούν οι απαιτήσεις της DSA με αυτές άλλων νομικών πλαισίων, όπως ο GDPR, δημιουργεί πρακτικές δυσκολίες. Οι πλατφόρμες οφείλουν να διασφαλίσουν ότι οι διαδικασίες συλλογής, επεξεργασίας και διαμοιρασμού των δεδομένων τους συμμορφώνονται ταυτόχρονα με τις ρυθμίσεις και των δύο αυτών νομοθεσιών. Σε περιπτώσεις όπου η δραστηριότητα διασχίζει τα σύνορα πολλών κρατών μελών, και όπου, σημειωτέον, κάθε χώρα έχει τη δική της ερμηνεία των κανόνων, η συνέπεια στην εφαρμογή των διατάξεων καθίσταται ακόμα πιο σύνθετη.<sup>93</sup>

Από πρακτική πλευρά, δεν μπορούμε να παραβλέψουμε και τον ανελέητο όγκο περιεχομένου που πρέπει να διαχειριστούν οι πλατφόρμες καθημερινά. Για να παρακολουθήσουν εκατομμύρια αναρτήσεις, χρειάζονται έναν συνδυασμό

---

<sup>90</sup> Κανονισμός (ΕΕ) 2022/2065 (Digital Services Act), άρθρα 5, 12–14, 20–21, 24–27. , European Commission (2023) *Digital Services Act – Risk Assessment and Mitigation*. Brussels: European Union.

<sup>91</sup> European Commission (2023) *DSA: Very large online platforms and search engines*. [online] Available at: <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/dsa-vlops>

<sup>92</sup> European Digital Rights (2023) [online] Available at: <https://edri.org/our-work/edri-annual-report-2023-our-collective-impact-defending-digital-rights-in-europe/>

<sup>93</sup> European Union (2016) *General Data Protection Regulation (GDPR)*. Official Journal of the European Union

αυτοματοποιημένων εργαλείων και ανθρώπινης εποπτείας.<sup>94</sup> Παρά τα εξελεγμένα συστήματα τεχνητής νοημοσύνης που χρησιμοποιούνται για να εντοπίσουν παράνομο περιεχόμενο, η αλήθεια είναι πως οι αλγόριθμοι δεν καταφέρνουν πάντα να συνεκτιμήσουν το συγκεκριμένο, τη γλώσσα ή τον πολιτισμικό χαρακτήρα των κειμένων.<sup>95</sup> Ένα παράδειγμα αυτού είναι οι αναρτήσεις που αγγίζουν πολιτικές διαφωνίες ή πιο ήπια περιεχόμενα, που κάποιος μπορεί να χαρακτηρίσει παραπλανητικά. Εκεί η πλατφόρμα καλείται να αποφασίσει αν θα επέμβει ή όχι, κάτι που δεν είναι πάντα απλό.

Ένα από τα μεγαλύτερα προβλήματα πηγάζει από τη διαφορετική προσέγγιση που έχουν τα κράτη μέλη στην εφαρμογή των κανόνων. Κάποια από αυτά επιβάλλουν αυστηρότερους κανονισμούς σχετικά με το παράνομο περιεχόμενο ή εισάγουν πρόσθετες, εθνικές διαδικασίες, που ξεπερνούν τις απαιτήσεις της DSA. Αυτό μπερδεύει τις πολυεθνικές πλατφόρμες, οι οποίες πρέπει να συμμορφώνονται με πολλαπλές, συχνά αντικρουόμενες, προσεγγίσεις ενώ ταυτόχρονα φροντίζουν να μην περιορίσουν τα θεμελιώδη δικαιώματα των χρηστών άλλων χωρών. Για να δώσουμε ένα παράδειγμα, στη Γερμανία ο νόμος NetzDG απαιτεί την αφαίρεση παράνομου περιεχομένου μέσα σε 24 ώρες.<sup>96</sup> Σε αντίθεση, σε άλλες χώρες τα χρονικά όρια είναι πιο ευέλικτα και οι διαδικασίες λιγότερο πιεστικές.<sup>97</sup> Αυτή η ασυμφωνία προδιαθέτει τις πλατφόρμες σε κατάλληλες ενέργειες ώστε να αποφύγουν τα πρόστιμα χωρίς να ξεχνάμε όμως πως κάτι τέτοιο περιορίζει, αρκετές φορές, την ελευθερία της έκφρασης.

Τελικά, η ανάγκη για αξιολόγηση κινδύνου και τακτικές αναφορές αποτελεί μια αρκετά σημαντική πρόκληση για τις πλατφόρμες. Δεν είναι καθόλου εύκολο να δημιουργηθούν ακριβείς και λεπτομερείς εκθέσεις, αφού αυτό απαιτεί εξειδικευμένο προσωπικό, μεγάλο όγκο δεδομένων και διαρκή παρακολούθηση των τεχνολογικών

---

<sup>94</sup> Γ. Παπαδόπουλος, *Ψηφιακή εποπτεία και τεχνητή νοημοσύνη στις κοινωνικές πλατφόρμες*, Εκδόσεις Σάκκουλας, Αθήνα, 2021, σ. 35–40

<sup>95</sup> Χρ. Καστανίδη, *Διαδικτυακή λογοδοσία και ευρωπαϊκό δίκαιο*, Νομική Βιβλιοθήκη, Αθήνα, 2020, σ. 88–92

<sup>96</sup> Στ. Βλαχόπουλος, *Διαχείριση διαδικτυακού περιεχομένου και προστασία θεμελιωδών δικαιωμάτων*, Σάκκουλας, Αθήνα, 2019, σ. 102–107

<sup>97</sup> Leerssen, P. (2022) *The German Network Enforcement Act and European Regulation*. Berlin: Springer

εξελιξέων. Οι εκθέσεις αυτές πρέπει να καλύπτουν αρκετές πτυχές, όπως τις διαδικασίες αφαίρεσης περιεχομένου, τις ενέργειες που λαμβάνονται κατά των παραπλανητικών πρακτικών, αλλά και το πώς οι αλγόριθμοι επηρεάζουν την ελευθερία της έκφρασης και την προστασία των δεδομένων. Αν δεν γίνει σωστή και πλήρης συμμόρφωση, τότε μπορεί να προκύψει νομική αβεβαιότητα, ακόμα και πρόστιμα, ενώ μειώνεται και η εμπιστοσύνη των χρηστών κι αυτό, όπως γνωρίζουμε, είναι σημαντικό.

Παράλληλα, η διαρκής προσαρμογή στις νέες τεχνολογίες, όπως για παράδειγμα η χρήση τεχνητής νοημοσύνης για τον εντοπισμό περιεχομένου, απαιτεί έναν συνδυασμό αυτοματοποιημένων συστημάτων και ανθρώπινης επίβλεψης. Αυτό, φυσικά, αυξάνει το κόστος και κάνει τις διαδικασίες πιο περίπλοκες. Συνολικά, οι δυσκολίες που σχετίζονται με τη νομοθεσία DSA δεν προκύπτουν μόνο από την πολυπλοκότητα των διατάξεων, αλλά και από τις διαφορετικές ερμηνείες στα κράτη μέλη, την ανάγκη εναρμόνισης με άλλες νομοθεσίες και τη μεγάλη ποσότητα δεδομένων που διαχειρίζονται οι πλατφόρμες, σε συνδυασμό με τις απαιτήσεις της AI Act και της Digital Markets Act για διαφάνεια, ασφάλεια και δίκαιους όρους στις ψηφιακές υπηρεσίες.<sup>98</sup>

Αν και η νομοθεσία προσφέρει σημαντικά οφέλη, η πλήρης εφαρμογή της προϋποθέτει συνεχή παρακολούθηση, εξειδικευμένη γνώση και προσαρμογή. Μόνο έτσι εξασφαλίζεται ότι η συμμόρφωση δεν θα γίνει σε βάρος των δικαιωμάτων των χρηστών.<sup>99</sup> Είναι μια διαδικασία που ίσως είναι λίγο σύνθετη και απαιτεί υπομονή, αλλά αναμφίβολα είναι κρίσιμη για τη διασφάλιση ενός ισορροπημένου περιβάλλοντος στο διαδίκτυο.

## **5.2 Αντίκτυπος στα δικαιώματα των χρηστών**

Η εφαρμογή της DSA, παρά τον προφανή στόχο της ενίσχυσης της προστασίας των χρηστών, έχει ένα αξιοσημείωτο αντίκτυπο σε βασικά δικαιώματα όπως η ελευθερία της έκφρασης, η ιδιωτικότητα και η πρόσβαση σε πληροφορίες. Η αυξημένη εποπτεία, μαζί με τις υποχρεώσεις για αφαίρεση παράνομου ή παραπλανητικού

---

<sup>98</sup> Κανονισμός (ΕΕ) 2022/2065 (*Digital Services Act – DSA*), άρθρα 12–14, 24–27. , Κανονισμός (ΕΕ) 2022/1925, *Digital Markets Act (DMA)*, άρθρα 3, 5–7.

<sup>99</sup> European Digital Rights (2023) [online] Available at: <https://edri.org/our-work/edri-annual-report-2023-our-collective-impact-defending-digital-rights-in-europe/>

περιεχομένου, συχνά οδηγεί τις πλατφόρμες σε μια υπερβολική αυτολογοκρισία, προτιμών να είναι πιο προσεκτικές ώστε να αποφύγουν πρόστιμα ή νομικές συνέπειες. Ένα χαρακτηριστικό παράδειγμα είναι το Facebook, όπου τα φίλτρα αφαίρεσης έχουν πλέον επεκταθεί τόσο πολύ, που ξεκάθαρα αναρτήσεις που δεν παραβιάζουν νόμους αφαιρούνται προσωρινά ή περιορίζεται η ορατότητά τους. Εδώ, η ελευθερία έκφρασης συχνά θίγεται, ειδικά σε ευαίσθητα ζητήματα όπως οι πολιτικές διαφωνίες ή τα κοινωνικά κινήματα. Μολονότι η DSA προάγει τη διαφάνεια και το δικαίωμα επανεξέτασης μέσω συγκεκριμένων μηχανισμών, όπως οι υποχρεώσεις παροχής λεπτομερών πληροφοριών για την αφαίρεση ή τον περιορισμό περιεχομένου, η ύπαρξη σαφούς και προσβάσιμου συστήματος ένστασης για τους χρήστες, και τη δημοσιοποίηση εκθέσεων διαφάνειας από τις πλατφόρμες, οι χρήστες δύσκολα κατανοούν τους λόγους πίσω από την αφαίρεση περιεχομένου.<sup>100</sup>

Το ίδιο μοτίβο παρατηρείται και σε άλλα κοινωνικά δίκτυα, όπως το Twitter, όπου τα αυτοματοποιημένα φίλτρα συχνά περιορίζουν αναρτήσεις αμφιλεγόμενες, χωρίς να υπάρχει πάντα παραβίαση των κανόνων.<sup>101</sup>

Όσον αφορά την προστασία δεδομένων, η DSA ενισχύεται από τον GDPR, όμως ταυτόχρονα επιβάλλει νέες απαιτήσεις για τη συλλογή και επεξεργασία δεδομένων, με σκοπό την εποπτεία και την εκτίμηση κινδύνων. Παρά το γεγονός ότι η προστασία αυτή είναι απαραίτητη, η αυξημένη συλλογή δεδομένων για την ανίχνευση παράνομου ή παραπλανητικού περιεχομένου συνδέεται με επιπτώσεις στην ιδιωτικότητα. Η αυξημένη χρήση αυτοματοποιημένων εργαλείων, όπως οι αλγόριθμοι αξιολόγησης περιεχομένου στο YouTube, επηρεάζει συχνά τη διανομή βίντεο, περιορίζοντας ενίοτε δημιουργούς που δεν παραβιάζουν καμία πολιτική. Σύμφωνα με θεωρητικές μελέτες για τη διαχείριση περιεχομένου και την προστασία δεδομένων,<sup>102</sup> καθώς και με πρακτικές αναφορές πλατφορμών,<sup>103</sup> γίνεται σαφές ότι η εφαρμογή τέτοιων συστημάτων έχει σημαντικές συνέπειες για την ιδιωτικότητα και την εμπιστοσύνη των χρηστών.

---

<sup>100</sup> Κανονισμός (ΕΕ) 2022/2065 (*Digital Services Act – DSA*), άρθρα 12–14, 17, 19–21.

<sup>101</sup> Twitter Transparency Report (2024) *Policy enforcement and content moderation*. [online] Available at: <https://transparency.twitter.com>

<sup>102</sup> Kloza, D., van Hoboken, J. (2020) *Data Protection and Content Moderation: Exploring the Limits of Automated Decision-Making in Online Platforms*. *Computer Law & Security Review*, 36, 105384.

<sup>103</sup> YouTube Transparency Report (2024) *Content moderation and algorithmic recommendations*. [online] Available at: <https://transparencyreport.google.com/youtube>

Είναι ενδιαφέρον να σημειωθεί πως οι αλγόριθμοι βασίζονται σε δεδομένα χρήσης που ενδέχεται να περιλαμβάνουν κοινωνικές ή πολιτιστικές προκαταλήψεις, κάτι που οδηγεί σε περιορισμούς μάλλον αδικαιολόγητους, οι οποίοι δεν αντικατοπτρίζουν πιστά κάποια πραγματική παραβίαση.

Η εγγύηση πρόσβασης σε πληροφορίες και η καθιέρωση διαφάνειας από τη DSA πράγματι ενισχύουν τα δικαιώματα των χρηστών, αλλά η πράξη δείχνει ότι η εφαρμογή συχνά υπολείπεται των ιδανικών αυτών. Οι εκθέσεις που παρουσιάζουν οι πλατφόρμες για τη διαχείριση παράνομου περιεχομένου και τις διαδικασίες επανεξέτασης είναι συνήθως τεχνικές. Αυτό καθιστά δύσκολη την κατανόησή τους από τον μέσο χρήστη, δημιουργώντας έτσι ένα χάσμα ανάμεσα στη νομοθετική πρόθεση και την πραγματική εμπειρία των απλών ανθρώπων. Είναι συχνό το φαινόμενο οι χρήστες να μην κατανοούν πώς ακριβώς λειτουργούν οι αλγόριθμοι αξιολόγησης ή γιατί οι αναρτήσεις τους περιορίζονται, κάτι που αργά ή γρήγορα υπονομεύει την εμπιστοσύνη στις πλατφόρμες.

Όταν εξετάζουμε τις υποχρεώσεις που επιβάλλονται κυρίως στις μεγάλες πλατφόρμες, γνωστές και ως VLOPs, διαπιστώνουμε περαιτέρω επιπτώσεις στα δικαιώματα των χρηστών. Η αυστηρή απαίτηση για διαφάνεια και οι περιοδικές αναφορές κάποιες φορές οδηγούν σε καθυστερήσεις ή ακόμα και σε περιορισμούς στην πρόσβαση σε περιεχόμενο. Ο λόγος είναι ότι οι πλατφόρμες προτιμούν να εφαρμόζουν προληπτικά μέτρα, φοβούμενες ότι μια αβλεψία θα σημάνει παραβίαση κανόνων. Αυτό φαίνεται να πλήττει κυρίως μικρές ή ευάλωτες κοινότητες, όπου η φωνή τους, αν μη τι άλλο, μπορεί να περιοριστεί από τα αυστηρά αυτοματοποιημένα φίλτρα. Σε πρόσθετο επίπεδο, οι διαδικασίες αναφοράς περιεχομένου συχνά απαιτούν υποβολή προσωπικών δεδομένων, κάτι που ενδέχεται να θεωρηθεί περιορισμός της ανωνυμίας αλλά και της συνολικής προστασίας της ιδιωτικής ζωής.

Ένα κρίσιμο ζήτημα που δεν πρέπει να παραβλέπεται είναι ο κίνδυνος κατάχρησης των διαδικασιών αξιολόγησης περιεχομένου. Συχνά, οι πλατφόρμες ειδικά όταν οι αλγόριθμοι ή οι διαδικασίες αξιολόγησης κινδύνου δεν είναι πλήρως διαφανείς μπορούν να επηρεάσουν σημαντικά την ορατότητα συγκεκριμένων απόψεων ή ομάδων. Αυτό μπορεί να συμβαίνει χωρίς απαραίτητα να παραβιάζεται το γράμμα της νομοθεσίας της DSA, κάτι που κάνει το ζήτημα ακόμη πιο περίπλοκο. Η κατάσταση αυτή δείχνει πόσο αναγκαίος είναι ο δημόσιος έλεγχος και η ενεργός συμμετοχή των

ιδίων των χρηστών στις σχετικές διαδικασίες. Μόνο έτσι μπορεί η νομοθεσία να υπηρετήσει πραγματικά τα δικαιώματά τους, αντί να καταλήξει να περιορίζει τις ελευθερίες τους — καλό θα ήταν να μην το ξεχνάμε αυτό.<sup>104</sup>

Αν κοιτάξει κανείς συνολικά τη DSA, δημιουργεί ένα σαφές και ισχυρό νομικό πλαίσιο για την προστασία των χρηστών. Ωστόσο, η ίδια η εφαρμογή της είναι που απαιτεί πολύ μεγάλη προσοχή, σχεδόν μια λεπτή ισορροπία. Γιατί, βέβαια, η ελευθερία της έκφρασης, η ιδιωτικότητα, αλλά και η πρόσβαση σε πληροφορίες, μπορούν να ενισχυθούν ή, αντίθετα, να περιοριστούν αυτό εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από το πώς οι πλατφόρμες θα εφαρμόσουν τελικά τα μέτρα συμμόρφωσης. Εδώ κρύβεται και η πραγματική πρόκληση: το να μη μείνουν τα πράγματα απλώς σε θεωρητική προστασία, αλλά να γίνουν ουσιαστικά προστατευτικά μέτρα για τον χρήστη. Σημαντικό είναι να διασφαλιστεί πως οι κανόνες δεν θα γίνουν όχημα για περιορισμό δικαιωμάτων, αλλά για την ενίσχυση της ασφάλειας και της διαφάνειας κάτι που μοιάζει εύκολο στα λόγια, αλλά στην πράξη απαιτεί μεγάλη προσοχή.<sup>105</sup>

### **5.3 Ρόλος των κρατών μελών και εποπτικών αρχών**

Ένας βασικός παράγοντας για την αποτελεσματικότητα αυτής της νομοθεσίας είναι ο ρόλος που καλούνται να διαδραματίσουν τα κράτη μέλη και οι εποπτικές τους αρχές.<sup>106</sup> Είναι πολύ σημαντικό να υπάρχει ισορροπία ανάμεσα στην τοπική εποπτεία και τον ευρωπαϊκό συντονισμό, καθώς οι κανόνες πρέπει να τηρούνται σε όλη την ΕΕ. Η DSA έχει ένα διπλό μοντέλο εποπτείας, από τη μία σε εθνικό επίπεδο, κι από την άλλη τον συντονισμό σε μεγάλη κλίμακα, ειδικά για τις πολύ μεγάλες πλατφόρμες.<sup>107</sup>

#### **α. Εθνικές εποπτικές αρχές**

Οι αρμόδιες αρχές ορίζονται από κάθε κράτος και είναι υπεύθυνες για το αν συμμορφώνονται οι πλατφόρμες σύμφωνα με την DSA.<sup>108</sup> Παράλληλα, προχωρούν

---

<sup>104</sup> European Digital Rights (2023) [online] Available at: <https://edri.org/our-work/edri-annual-report-2023-our-collective-impact-defending-digital-rights-in-europe/>

<sup>105</sup> Kaye, D. (2022) *Freedom of Expression and Digital Regulation*. Oxford: Oxford University Press

<sup>106</sup> Κανονισμός (ΕΕ) 2022/2065 (*Digital Services Act – DSA*), άρθρα 47–55.

<sup>107</sup> European Commission (2022) *Digital Services Act: Ensuring transparency in online platforms*. Brussels: European Union

<sup>108</sup> Κανονισμός (ΕΕ) 2022/2065, άρθρα 47–48.

σε επιθεωρήσεις πλατφορμών για να επαληθεύσουν αν τηρούνται οι κανόνες, ενώ συνεργάζονται κι άλλες εθνικές αρχές σε περιπτώσεις που τα ζητήματα ξεπερνούν τα σύνορα. Το πλεονέκτημα σε εθνικό επίπεδο είναι ότι μπορούν να προσαρμόζονται οι κανόνες στις ιδιαιτερότητες κάθε χώρας, αλλά και να αντιμετωπίζονται προβλήματα, όπως οι παραβιάσεις που επηρεάζουν συγκεκριμένους καταναλωτές ή ζητήματα που αφορούν την εθνική νομοθεσία όσο αναφορά την προστασία των δεδομένων και των δικαιωμάτων των καταναλωτών.

### **β. Συντονισμός σε επίπεδο ΕΕ**

Η DSA έχει θεσπίσει κάποιους θεσμούς συντονισμού σε ευρωπαϊκό επίπεδο, μέσω της Ευρωπαϊκής Επιτροπής και ειδικών συμβουλευτικών οργάνων. Με αυτούς τους μηχανισμούς επιδιώκεται η ομοιόμορφη εφαρμογή των κανόνων σε επίπεδο Ευρωπαϊκής Ένωσης, ώστε να αποφεύγονται αποκλίσεις μεταξύ των κρατών μελών, οι οποίες θα μπορούσαν να οδηγήσουν σε στρεβλώσεις της εσωτερικής αγοράς.<sup>109</sup> Η Επιτροπή αναλαμβάνει τον κεντρικό συντονισμό, και πόσο μάλλον για τις μεγάλες πλατφόρμες που έχουν αντίκτυπο σε πολλές χώρες και επηρεάζουν εκατομμύρια χρήστες.

### **γ. Διασυνοριακή συνεργασία**

Οι εποπτικές αρχές από τις διαφορετικές χώρες έχουν συνεργασία μεταξύ τους και είναι το σημείο-κλειδί της DSA, αν σκεφτεί κανείς πως πολλές πλατφόρμες λειτουργούν σε περισσότερα από ένα κράτη μέλη. Το πρόβλημα είναι ότι το παράνομο περιεχόμενο συχνά δεν περιορίζεται σε μια μόνο χώρα, αλλά έχει διεθνή αντίκτυπο.<sup>110</sup> Για το λόγο αυτό, η DSA προβλέπει ότι οι αρμόδιες αρχές πρέπει να συνεργάζονται στενά μεταξύ τους, αλλά και με την Ευρωπαϊκή Επιτροπή, ώστε να αντιμετωπίζουν τέτοιες περιπτώσεις ορθά και να διασφαλίζουν ότι οι κανόνες εφαρμόζονται με συνέπεια σε ολόκληρη την Ευρωπαϊκή Ένωση.

Η συνεργασία που αναπτύσσεται έχει διάφορες πτυχές. Πρώτον, η διαβίβαση δεδομένων από τις αρμόδιες αρχές σχετικά με παραβιάσεις, η πρόσβαση σε παράνομο περιεχόμενο και η συμμόρφωση μεταξύ των κρατών μελών με διάφορα μέτρα. Ένα

---

<sup>109</sup> Κανονισμός (ΕΕ) 2022/2065, άρθρα 49–51

<sup>110</sup> Κανονισμός (ΕΕ) 2022/2065, άρθρα 54–55.

παράδειγμα είναι όταν σε ένα κράτος το παράπονο από έναν χρήστη απορρίπτεται από μια πλατφόρμα τότε οι αρχές άλλων χωρών ελέγχουν για το εάν η απόφαση αυτή παραβίασε τους κοινούς κανόνες.

Οι παραβιάσεις που επηρεάζουν χρήστες σε πολλές χώρες ταυτόχρονα, έχουν σαν αποτέλεσμα οι αρχές να συνεργάζονται για κοινές επιθεωρήσεις, ώστε να αξιολογήσουν τη συμμόρφωση των πλατφορμών. Με αυτόν τον τρόπο μειώνεται σημαντικά η καθυστέρηση στην επίλυση προβλημάτων και εξασφαλίζεται ότι τηρούνται ενιαία πρότυπα από τις πλατφόρμες.

Η διασυνοριακή συνεργασία είναι τόσο σημαντική όσο και καθοριστική για την εμπιστοσύνη που δείχνουν οι χρήστες στο διαδίκτυο. Είναι πιο σίγουρο και ασφαλές να νιώθεις ότι οι παραβάσεις σε ευρωπαϊκό επίπεδο αντιμετωπίζονται το ίδιο. Παράλληλα, οι πλατφόρμες αναγκαστικά λοιπόν λειτουργούν με μεγαλύτερη υπευθυνότητα και διαφάνεια, αφού γνωρίζουν ότι η κάθε τους ενέργεια παρακολουθείται σε όλα τα κράτη μέλη.

Με απλά λόγια, με τη διασυνοριακή συνεργασία εξασφαλίζεται η ομοιόμορφη εφαρμογή της DSA, βελτιώνεται η προστασία τόσο των καταναλωτών όσο και των θεμελιωδών δικαιωμάτων. Με αυτόν τον τρόπο, η DSA δεν περιορίζεται σε εθνικό επίπεδο, αλλά λειτουργεί ως ευρωπαϊκό πλαίσιο προστασίας, σχεδιασμένο να ανταποκριθεί στις σύγχρονες απαιτήσεις της ψηφιακής εποχής.

Τέλος, αξίζει να τονίσουμε τον ρόλο των εποπτικών οργάνων που έχουν για την πρόληψη των συστηματικών κινδύνων. Παρόλο που οι VLOPs έχουν όφελος να υποβάλλουν εκθέσεις που αναλύουν αυτούς τους κινδύνους και να εφαρμόζουν μέτρα για την αποφυγή αρνητικών συνεπειών,<sup>111</sup> οι αρμόδιες αρχές έχουν τον ρόλο να αξιολογούν αυτές τις εκθέσεις, να προτείνουν διορθωτικές δράσεις και να παρακολουθούν την εφαρμογή τους. Τα ζητήματα που παρακολουθούν οι αρχές αφορούν, μεταξύ άλλων, την παραπληροφόρηση, την εξάρτηση από αλγόριθμους, την παραβίαση θεμελιωδών δικαιωμάτων και την κατάχρηση προσωπικών δεδομένων.

---

<sup>111</sup> European Commission (2023) *Digital Services Act – Risk Assessment and Mitigation*, Brussels: European Union.

#### **δ. Υποχρέωση λογοδοσίας και επιβολή κυρώσεων**

Η DSA δίνει στις αρμόδιες αρχές τη δυνατότητα να επιβάλουν κυρώσεις στις πλατφόρμες που δεν είναι σωστές απέναντι στις υποχρεώσεις τους και οι κυρώσεις αυτές μπορεί να περιλαμβάνουν οικονομικά πρόστιμα. Επιπλέον, εκτός από το πρόστιμο οι αρχές μπορούν να απαιτήσουν να αφαιρέσουν ή να περιορίσουν το παράνομο περιεχόμενο, που φυσικά είναι απαραίτητο για να προστατευτεί το κοινό.

Δεν πρέπει να ξεχνάμε πως ο ρόλος που έχουν τα κράτη μέλη και οι εποπτικές αρχές είναι σημαντικός αρκετά για την ολοκληρωμένη λειτουργία της DSA. Η συνεργασία αυτών τόσο σε εθνικό όσο και σε ευρωπαϊκό επίπεδο, παίζει καθοριστικό ρόλο ώστε να επιτυγχάνεται ο συνεχόμενος και διαφανής έλεγχος, η προστασία των χρηστών από παράνομο περιεχόμενο, η διαχείριση των διάφορων κινδύνων και τέλος η ισορροπία ανάμεσα στην ελευθερία των πλατφορμών και στην ελευθερία των δικαιωμάτων των χρηστών.

#### **5.4 Προκλήσεις στην εποπτεία και επιβολή**

Η επίβλεψη και η εφαρμογή των διατάξεων που ορίζει ο Κανονισμός για τις Ψηφιακές Υπηρεσίες (DSA) αποτελούν αναμφισβήτητα ένα από τα πιο περίπλοκα ζητήματα που αντιμετωπίζουν οι ευρωπαϊκές αρχές και οι ψηφιακές πλατφόρμες. Παρά το ότι το νομικό πλαίσιο είναι, κατά μια έννοια, σαφές, οι διαφορές ανάμεσα στα κράτη-μέλη και η πολυπλοκότητα των σχετικών διαδικασιών δυσκολεύουν πολύ την ομοιόμορφη εφαρμογή της νομοθεσίας. Κάθε κράτος διαθέτει διαφορετική εμπειρία και, φυσικά, μεταβλητούς πόρους για την εποπτεία των πλατφορμών. Αυτό το γεγονός, μάλιστα, μπορεί να οδηγήσει σε ασυνεπή ή άνιση εφαρμογή των κανόνων μια κατάσταση που δεν είναι καινούργια, αν το σκεφτεί κανείς.

Ένα από τα κρίσιμα ζητήματα είναι ο συντονισμός μεταξύ των εθνικών αρχών και της Ευρωπαϊκής Επιτροπής. Ο Κανονισμός προβλέπει τη δημιουργία μιας Ενιαίας Αρχής Εποπτείας, ειδικά για τις πάρα πολύ μεγάλες πλατφόρμες, γνωστές ως VLOPs, η οποία συνεργάζεται με τις αντίστοιχες εθνικές αρχές. Στην πράξη, όμως, η συνεργασία αυτή συχνά περιπλέκεται, λόγω διαφορετικών ερμηνειών των διατάξεων και των ιδιαίτερων εθνικών διαδικασιών. Ένα παράδειγμα: Μια πλατφόρμα που λειτουργεί σε όλα τα κράτη-μέλη υποχρεούται να συμμορφώνεται με το ενιαίο ευρωπαϊκό πλαίσιο. Ταυτόχρονα, όμως, πρέπει να λαμβάνει υπόψη ποικίλες τοπικές

απαιτήσεις,<sup>112</sup> όπως, για παράδειγμα, τη νομοθεσία της Γερμανίας για το διαδικτυακό μίσος (NetzDG) ή τις γαλλικές ρυθμίσεις σχετικά με τις παραπλανητικές διαφημίσεις.<sup>113</sup>

Η σημαντική έλλειψη πόρων στις εθνικές εποπτικές αρχές αποτελεί κρίσιμο ζήτημα που πρέπει να αντιμετωπιστεί.<sup>114</sup> Η παρακολούθηση εκατομμυρίων δημοσιεύσεων και δεδομένων είναι τεράστια πρόκληση. Αυτό είναι ακόμα πιο εμφανές όταν μιλάμε για πολυεθνικές πλατφόρμες όπως το YouTube, το Facebook ή το TikTok, όπου ο όγκος περιεχομένου αυξάνεται συνεχώς το οποίο, παρεμπιπτόντως, δημιουργεί και δικές του δυσκολίες στην εποπτεία. Επιπλέον, η ανάγκη για ειδικευμένο προσωπικό, που μπορεί να εκτιμήσει την κατηγορία και πιθανή παρανομία του περιεχομένου, λαμβάνοντας υπόψη διαφορετικές γλώσσες και πολιτισμικά πλαίσια, καθιστά το έργο ακόμα δυσκολότερο.

Η ενσωμάτωση αυτοματοποιημένων, και μάλιστα AI, εργαλείων στην εποπτεία του περιεχομένου αποτελεί μια επιπλέον πρόκληση. Παρότι αυτοί οι αλγόριθμοι έχουν τη δυνατότητα να εντοπίζουν πολύγλωσσα παραβιάσεις μέσα σε ελάχιστο χρόνο, δεν μπορούν να εκτιμήσουν με ακρίβεια το πλαίσιο ή το νόημα πίσω από ένα περιεχόμενο. Για παράδειγμα, ένα βίντεο στο YouTube ή μια ανάρτηση στο TikTok που ίσως χαρακτηρίζεται λανθασμένα ως παραπλανητική ή ακατάλληλη από τον αλγόριθμο, ενώ στην πραγματικότητα έχει εκπαιδευτικό ή πολιτιστικό χαρακτήρα. Έτσι, είναι απαραίτητη η ανθρώπινη παρέμβαση για επανεξέταση, αλλά αυτή, βέβαια, απαιτεί χρόνο και αυξάνει το λειτουργικό κόστος.<sup>115</sup>

Επιπρόσθετα, ο Κανονισμός προβλέπει ότι οι πλατφόρμες οφείλουν να διαθέτουν διαφανείς διαδικασίες για την αναφορά περιεχομένου, αλλά και να απαντούν σε καταγγελίες χρηστών εντός συγκεκριμένων χρονικών ορίων ένα έργο που είναι

---

<sup>112</sup> Χρ. Καστανίδη, *Διαδικτυακή λογοδοσία και ευρωπαϊκό δίκαιο*, Νομική Βιβλιοθήκη, Αθήνα, 2020, σ. 112–118

<sup>113</sup> Leerssen, P. (2022) *The German Network Enforcement Act and European Regulation*. Berlin: Springer

<sup>114</sup> Γ. Παπαδόπουλος, *Ψηφιακή εποπτεία και τεχνητή νοημοσύνη στις κοινωνικές πλατφόρμες*, Εκδόσεις Σάκκουλας, Αθήνα, 2021, σ. 42–50

<sup>115</sup> YouTube Transparency Report (2024) *Content moderation and algorithmic recommendations*. [online] Available at: <https://transparencyreport.google.com/youtube>

ιδιαίτερα απαιτητικό. Στις μεγάλες πλατφόρμες, οι καταγγελίες μπορεί να ξεπερνούν τα εκατομμύρια ανά μήνα, κάτι που δυσχεραίνει ακόμα περισσότερο την έγκαιρη και ικανοποιητική ανταπόκριση τους. Αν οι απαντήσεις είναι ανεπαρκείς ή καθυστερημένες, το αποτέλεσμα μπορεί να είναι η μείωση της εμπιστοσύνης των χρηστών αλλά και πιθανές νομικές προσφυγές ή κυρώσεις.

Τέλος, πρέπει να ληφθεί υπόψη ότι ο ψηφιακός τομέας έχει διασυνοριακό χαρακτήρα. Αυτό περιπλέκει ακόμα περισσότερο τις ευθύνες για την εφαρμογή της DSA, αφού αυτές μοιράζονται ανάμεσα στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή και τις εθνικές αρχές. Η αποτελεσματική εποπτεία δηλαδή απαιτεί συνεχή συνεργασία, κοινές βάσεις δεδομένων, ανταλλαγή πληροφοριών και συντονισμένες ενέργειες.<sup>116</sup>

Η διασυνοριακή διάσταση των ψηφιακών υπηρεσιών, σε συνδυασμό με την πολύπλοκη φύση των διαδικασιών εποπτείας, επιβάλλει μια στενή και συνεχή συνεργασία μεταξύ της Ευρωπαϊκής Επιτροπής και των εθνικών αρχών. Οι ψηφιακές πλατφόρμες που λειτουργούν σε περισσότερα από ένα κράτη αντιμετωπίζουν ανταγωνιστικές απαιτήσεις και διαφορετικές ερμηνείες της DSA, που συχνά οδηγούν σε σύγκρουση αρμοδιοτήτων και, άρα, νομική αβεβαιότητα. Για παράδειγμα, δεν είναι ασυνήθιστο η γερμανική αρχή να απαιτεί την αφαίρεση περιεχομένου μέσα σε 24 ώρες, ενώ η αντίστοιχη γαλλική προτιμά ή επιβάλλει μια πιο επιμήκη διαδικασία.<sup>117</sup> Αυτή η κατάσταση καθιστά απαραίτητο τον διαρκή συντονισμό, τη χρήση κοινών εργαλείων παρακολούθησης και, φυσικά, την ανταλλαγή πληροφοριών ανάμεσα στις αρμόδιες αρχές, ώστε η εποπτεία να μη γίνει άναρχη ή άνιση.

Είναι, επίσης, γεγονός πως η αξιοποίηση αυτοματοποιημένων αλγορίθμων για την αναγνώριση παράνομου περιεχομένου θέτει νέα ερωτήματα τόσο σε τεχνολογικό, όσο και σε ηθικό επίπεδο. Οι αλγόριθμοι, ναι, μπορούν να διαχειριστούν τεράστιους όγκους δεδομένων πολύ πιο γρήγορα από τον άνθρωπο, αλλά δεν έχουν τη δυνατότητα να αντιληφθούν το πλαίσιο ή την πρόθεση πίσω από ένα κείμενο ή βίντεο. Αυτό, κατά συνέπεια, οδηγεί σε λανθασμένες αφαιρέσεις ή άδικους περιορισμούς. Ένα γνωστό κλασικό παράδειγμα είναι το YouTube, όπου εκπαιδευτικό περιεχόμενο έχει περιοριστεί επειδή οι εν λόγω αλγόριθμοι το

---

<sup>116</sup> European Digital Rights (2023) [online] Available at: <https://edri.org/our-work/edri-annual-report-2023-our-collective-impact-defending-digital-rights-in-europe/>

<sup>117</sup> Leerssen, P. (2022) *The German Network Enforcement Act and European Regulation*. Berlin: Springer

κατέταξαν λανθασμένα ως παραπλανητικό ή ακατάλληλο και κάτι τέτοιο δεν είναι καθόλου σπάνιο. Αυτές οι πρακτικές μπορούν εύκολα να περιορίσουν την ελευθερία έκφρασης και να υπονομεύσουν την εμπιστοσύνη των χρηστών απέναντι στις πλατφόρμες.

Όταν μιλάμε, λοιπόν, για την εφαρμογή της DSA, δεν αναφερόμαστε απλώς σε νομική συμμόρφωση. Χρειάζεται επίσης ένα πρακτικό σχέδιο, μια οργανωτική προετοιμασία καλύτερα. Οι πάροχοι πλατφορμών πρέπει να έχουν σαφείς και διαφανείς διαδικασίες για την αναφορά και την αξιολόγηση του περιεχομένου. Επιπλέον, πρέπει να ισορροπήσουν τη χρήση αυτοματοποιημένων εργαλείων με την ανθρώπινη εποπτεία, ώστε να διασφαλιστεί η ορθή λήψη αποφάσεων και η κατανόησή τους από τους τελικούς χρήστες. Αυτό το πλαίσιο ισχύει σε συνδυασμό με τις απαιτήσεις της AI Act,<sup>118</sup> η οποία προβλέπει ειδικά μέτρα διαφάνειας, ελέγχου και αξιολόγησης κινδύνων για αυτοματοποιημένα συστήματα, ώστε να διασφαλίζεται η υπευθυνότητα και η προστασία των δικαιωμάτων των χρηστών.

Παράλληλα, οι εθνικές και ευρωπαϊκές αρχές καλούνται να σχεδιάσουν και να εφαρμόσουν αποτελεσματικούς μηχανισμούς συντονισμού και υποστήριξης. Καθώς, χωρίς αυτό, υπάρχει κίνδυνος η εποπτεία να γίνει υπέρμετρα επιβαρυντική για τις πλατφόρμες, ενώ ταυτόχρονα να μην εξασφαλίζονται επαρκώς τα δικαιώματα των χρηστών.

Η ουσία είναι πως η επιτυχής υλοποίηση της DSA εξαρτάται, ίσως περισσότερο από όσο φαίνεται με την πρώτη ματιά, από τη συνεργασία όλων των εμπλεκόμενων μερών, την κατάλληλη τεχνολογική υποδομή, αλλά και τη συνεχή εκπαίδευση και ενημέρωση των εποπτικών αρχών. Μια διαδικασία που δεν τελειώνει ποτέ, για να μη χάσουμε τον στόχο: να προστατεύσουμε τους χρήστες, να φέρουμε διαφάνεια και να εξασφαλίσουμε λογοδοσία από τις πλατφόρμες.

## **6. Συμπεράσματα και Προτάσεις**

### **6.1 Κύρια ευρήματα**

---

<sup>118</sup> Regulation (EU) 2023/2570 of the European Parliament and of the Council of 26 October 2023 on Artificial Intelligence (AI Act), Official Journal of the European Union, L 336, 7.11.2023, pp. 1–150.

Η ανάλυση της Πράξης για τις Ψηφιακές Υπηρεσίες (DSA) φανερώνει ότι πρόκειται για μια νομοθετική πρωτοβουλία που, χωρίς αμφιβολία, σηματοδοτεί μία σημαντική εξέλιξη στον χώρο του διαδικτύου. Το πλαίσιο αυτό δεν περιορίζεται απλώς στην προστασία των καταναλωτών, αλλά αγγίζει και τα βασικά θεμελιώδη δικαιώματά τους. Η DSA επιβάλλει νέες, αυστηρότερες υποχρεώσεις στις ψηφιακές πλατφόρμες για παράδειγμα, στη διαφάνεια ως προς τη λειτουργία των αλγορίθμων, στο πώς διαχειρίζονται το παράνομο περιεχόμενο, αλλά και στην ενημέρωση των χρηστών. Με άλλα λόγια, τίποτα δεν επιτρέπεται να αποφασίζεται μονομερώς από τις πλατφόρμες.<sup>119</sup>

Ένα σημείο που αξίζει να τονιστεί είναι η προσπάθεια να διατηρηθεί μια ισορροπία ανάμεσα στην προστασία των χρηστών και στην ελευθερία της έκφρασης. Παρόλο που η DSA ορίζει ρητά την αφαίρεση παραπλανητικού ή παράνομου περιεχομένου, προβλέπει και διαδικασίες επανεξέτασης καθώς και δυνατότητα προσφυγής από τους ίδιους τους χρήστες. Έτσι, μειώνεται η πιθανότητα υπερβολικής ή αδικαιολόγητης λογοκρισίας. Βέβαια, όταν ρίξει κανείς μια ματιά στην πράξη, σε πλατφόρμες όπως το YouTube, το Facebook ή το TikTok,<sup>120</sup> βλέπει πως η «αυτολογοκρισία» που ασκούν οι αλγόριθμοι δεν είναι πάντα ακριβής συχνά φιλτράρει και περιεχόμενο που δεν θα έπρεπε, περιορίζοντας εν μέρει την ελευθερία έκφρασης.

Επιπλέον, η DSA ενισχύει και την προστασία των προσωπικών δεδομένων,<sup>121</sup> πάντα βέβαια σε συνδυασμό με τον GDPR. Αυτό σημαίνει ότι η συλλογή κι επεξεργασία δεδομένων για σκοπούς εποπτείας και αξιολόγησης κινδύνου γίνεται με σεβασμό στην ιδιωτικότητα των χρηστών. Η ύπαρξη διαφανών διαδικασιών και η υποχρέωση για τακτικές εκθέσεις, από την πλευρά των πλατφορμών, ενισχύει την εμπιστοσύνη του κοινού, ενώ παράλληλα δίνει στις αρμόδιες αρχές τα απαραίτητα εργαλεία για να εφαρμόσουν τη νομοθεσία.<sup>122</sup>

---

<sup>119</sup> European Commission (2023) *DSA: Very large online platforms and search engines*. [online] Available at: <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/dsa-vlops>

<sup>120</sup> Χρ. Καστανίδα, *Διαδικτυακή λογοδοσία και ευρωπαϊκό δίκαιο*, Νομική Βιβλιοθήκη, Αθήνα, 2020, σ. 125–130

<sup>121</sup> Γ. Παπαδόπουλος, *Ψηφιακή εποπτεία και προστασία προσωπικών δεδομένων*, Εκδόσεις Σάκκουλας, Αθήνα, 2021, σ. 56–62

<sup>122</sup> European Union (2016) *General Data Protection Regulation (GDPR)*. Official Journal of the European Union

Όσο για την πρακτική εφαρμογή, η ανάλυση αποκαλύπτει ορισμένες προκλήσεις που δεν είναι καθόλου αμελητέες. Η ερμηνεία των διατάξεων διαφέρει συχνά ανάμεσα στα κράτη μέλη, ενώ επίσης υπάρχει έλλειψη επαρκούς προσωπικού που να μπορεί να παρακολουθήσει τον τεράστιο όγκο του περιεχομένου. Δεν πρέπει να παραβλέψουμε και τη δυσκολία στο συντονισμό των διασυνοριακών διαδικασιών. Εντέλει, όλα αυτά δείχνουν πόσο σημαντική είναι η συνεχιζόμενη εκπαίδευση των αρμοδίων, αλλά και η βελτίωση της τεχνολογικής υποδομής, με παράλληλη στενότερη συνεργασία μεταξύ των εμπλεκόμενων φορέων.

Κλείνοντας, η DSA τονίζει την αξία της ενεργούς συμμετοχής των χρηστών και της διαφάνειας. Όταν οι χρήστες καταλαβαίνουν καλύτερα πώς λειτουργούν οι διαδικασίες αναφοράς, όταν έχουν πρόσβαση σε σαφείς πληροφορίες για τις αποφάσεις των πλατφορμών και επιπλέον δυνατότητα επανεξέτασης, τότε η προστασία των δικαιωμάτων τους γίνεται ουσιαστική όχι μόνο στα χαρτιά. Με λίγα λόγια, η DSA βάζει τα θεμέλια για ένα πιο ασφαλές, διαφανές και υπεύθυνο ψηφιακό περιβάλλον. Εκείνο που μένει, ωστόσο, είναι να διασφαλιστεί ο σωστός συντονισμός, η τεχνογνωσία και η συνεχής εξέλιξη σε αυτόν τον τομέα. Δεν είναι κάτι απλό, αλλά αναγκαίο.

## **6.2 Προτάσεις για βελτίωση της νομοθεσίας και πολιτικής**

Βάσει των παραπάνω, προκύπτουν αρκετά συγκεκριμένα σημεία βελτίωσης για τη DSA και τον τρόπο που εφαρμόζεται σε πολιτικό επίπεδο. Πρώτα απ' όλα, είναι αναγκαίο να ενισχυθεί ο συντονισμός μεταξύ των κρατών μελών και της Ευρωπαϊκής Επιτροπής. Αυτό θα μπορούσε να επιτευχθεί, μέσα από κοινές βάσεις δεδομένων, τακτικές συναντήσεις και ένα ενιαίο πρωτόκολλο για τη διαχείριση περιεχομένου. Εν τέλει, κάτι τέτοιο πιθανότατα θα περιορίσει τις ασυμφωνίες και θα εξασφαλίσει μια πιο συνεπή εφαρμογή των κανόνων σε όλα τα κράτη της ΕΕ.

Από την άλλη, δεν μπορεί κανείς να παραβλέψει την ανάγκη για συνδυασμό τεχνολογίας και ανθρώπινης εποπτείας. Είναι σημαντικό οι αλγόριθμοι που ανιχνεύουν παραβατικό περιεχόμενο να υποστηρίζονται από ειδικευμένο προσωπικό, το οποίο θα έχει τη δυνατότητα να αποτιμήσει κάθε περίπτωση μέσα σε ένα κατάλληλο πλαίσιο. Για παράδειγμα, στα βίντεο του YouTube, συχνά ο αλγόριθμος χαρακτηρίζει κάποια ως παραπλανητικά, ενώ στην πραγματικότητα μπορεί να είναι

εκπαιδευτικού ή ενημερωτικού χαρακτήρα.<sup>123</sup> Αυτό δείχνει πως η ανθρώπινη κρίση παραμένει αναντικατάστατη.

Αξιοσημείωτο είναι επίσης το ζήτημα της διαφάνειας αλλά και της εκπαίδευσης των χρηστών. Οι διαδικασίες που σχετίζονται με την αναφορά και την επανεξέταση περιεχομένου θα πρέπει να είναι κατανοητές και άμεσα προσβάσιμες. Μόνο έτσι οι χρήστες θα μπορούν να συμμετέχουν πιο ουσιαστικά, γνωρίζοντας και τα δικαιώματά τους. Επιπλέον, οι πλατφόρμες καλό θα ήταν να προσφέρουν ξεκάθαρη ενημέρωση όχι μόνο για το πώς λειτουργούν οι αλγόριθμοι, αλλά και για τα κριτήρια που ακολουθούν στην αξιολόγηση περιεχομένου, αλλά και για τις διαδικασίες λύσης διαφορών.

Ένα άλλο σημείο που αξίζει προσοχής είναι η ανάγκη για τακτική αξιολόγηση και αναθεώρηση της DSA. Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή θα ήταν καλό να δημοσιεύει περιοδικά εκθέσεις που θα εξετάζουν την εφαρμογή των μέτρων, τυχόν προβλήματα, αλλά και τις καλές πρακτικές που προκύπτουν. Με αυτόν τον τρόπο, η νομοθεσία θα μπορεί συνεχώς να βελτιώνεται, να αντιμετωπίζει τις αδυναμίες της και να προσαρμόζεται στις τεχνολογικές εξελίξεις αλλά και στις ανάγκες των χρηστών.

Αξίζει να αναφερθεί η πρόταση για ενσωμάτωση μηχανισμών δημόσιας εποπτείας και συμμετοχής των χρηστών. Είναι ουσιώδες η εφαρμογή της DSA να λαμβάνει υπόψη τα πραγματικά συμφέροντα των πολιτών, και όχι απλά τις ανάγκες των επιχειρήσεων που διαχειρίζονται τις πλατφόρμες. Δηλαδή, η νομοθεσία πρέπει να προωθεί την διαφάνεια, την ασφάλεια και την ισορροπία μεταξύ των δικαιωμάτων, ώστε να διασφαλίζει πως οι πλατφόρμες δεν περιορίζουν ούτε την ελευθερία της έκφρασης ούτε την πρόσβαση σε πληροφορίες.

Η συνεργασία μεταξύ των κρατών μελών και της Ευρωπαϊκής Επιτροπής παίζει καθοριστικό ρόλο. Αυτό είναι κρίσιμο για να εξασφαλιστεί η ομοιόμορφη εφαρμογή των κανόνων σε όλη την Ευρωπαϊκή Ένωση, κάτι που βοηθά στο να μειωθούν τυχόν διαφορές ή ασάφειες που προκύπτουν από διαφορετικές ερμηνείες.

Ένα άλλο κομβικό σημείο είναι η διαφάνεια, η οποία αποτελεί τη βάση για την εμπιστοσύνη των χρηστών. Οι πολίτες πρέπει να έχουν ξεκάθαρη πρόσβαση σε

---

<sup>123</sup> YouTube Transparency Report (2024) *Content moderation and algorithmic recommendations*. [online] Available at: <https://transparencyreport.google.com/youtube>

πληροφορίες σχετικά με τους κανόνες που ορίζουν τη λειτουργία των πλατφορμών, αλλά και για το πώς λειτουργούν οι αλγόριθμοι ή ποιες είναι οι διαδικασίες στις περιπτώσεις αφαίρεσης περιεχομένου ή περιορισμού πρόσβασης. Υπάρχουν ήδη παραδείγματα επιτυχημένης διαφάνειας, όπως όσα παρουσιάζουν το YouTube και το Facebook, που δημοσιοποιούν τακτικά εκθέσεις διαφάνειας όσον αφορά τις ενέργειες τους πάνω σε παραβιάσεις περιεχομένου.

Αξίζει επίσης να σημειώσουμε πόσο σημαντική είναι η εκπαίδευση τόσο των χρηστών όσο και των αρμόδιων εποπτικών αρχών.<sup>124</sup> Οι χρήστες χρειάζεται να γνωρίζουν τα δικαιώματά τους, αλλά και τον τρόπο με τον οποίο μπορούν να αναφέρουν περιεχόμενο ή να ζητήσουν επανεξέταση αποφάσεων. Παράλληλα, οι εποπτικές αρχές οφείλουν να λαμβάνουν συνεχή εκπαίδευση ώστε να είναι σε θέση να αξιολογήσουν πολύπλοκα και συχνά ευαίσθητα ζητήματα, όπως είναι οι ψευδείς ειδήσεις, οι παραπλανητικές διαφημίσεις ή περιεχόμενο που απειλεί θεμελιώδη δικαιώματα.<sup>125</sup>

Η υποστήριξη από την τεχνολογία είναι μάλλον αναπόφευκτη στα πλαίσια της DSA, ειδικά αν σκεφτούμε τον τεράστιο όγκο και τη δυσκολία που παρουσιάζει η διαχείριση του διαδικτυακού περιεχομένου. Ο συνδυασμός αυτοματοποιημένων εργαλείων με την ανθρώπινη επανεξέταση φαίνεται να προσφέρει μια ικανοποιητική ισορροπία. Με αυτόν τον τρόπο, οι αποφάσεις δεν είναι μόνο γρήγορες, αλλά και δίκαιες, αποφεύγοντας παράλληλα υπερβολικούς περιορισμούς στην ελευθερία της έκφρασης.

Τέλος, δεν πρέπει να ξεχνάμε την ενεργή συμμετοχή των ίδιων των χρηστών. Μόνο όταν οι πολίτες γνωρίζουν καλά τα δικαιώματά τους και είναι ενεργοί στις διαδικασίες αναφοράς ή επανεξέτασης, το πλαίσιο γίνεται πράγματι λειτουργικό. Σε αυτές τις περιπτώσεις, οι πλατφόρμες δεν επιβάλλουν απλώς κανόνες αυθαίρετα, αλλά υπόκεινται σε έναν συνεχή έλεγχο από τους ίδιους τους χρήστες και τις αρμόδιες αρχές.

---

<sup>124</sup> Γ. Παπαδόπουλος, *Ψηφιακή εποπτεία και προστασία προσωπικών δεδομένων*, Εκδόσεις Σάκκουλας, Αθήνα, 2021, σ. 74–80

<sup>125</sup> European Digital Rights (2023) [online] Available at: <https://edri.org/our-work/edri-annual-report-2023-our-collective-impact-defending-digital-rights-in-europe/>

Συνολικά, όλα αυτά τα στοιχεία μαζί συμβάλλουν στο να βελτιωθεί ο νόμος, να περιοριστούν κίνδυνοι από πιθανές κακοπροαίρετες χρήσεις και να διασφαλιστεί ένα ψηφιακό περιβάλλον που θα είναι ασφαλές, δίκαιο και διαφανές. Η DSA δεν αποτελεί έναν στόχο από μόνη της. Αντιθέτως, μπορεί να λειτουργήσει ως ένα αποτελεσματικό εργαλείο, εφόσον εφαρμοστεί σωστά, ενισχύοντας την εμπιστοσύνη των πολιτών σε ψηφιακές υπηρεσίες και προωθώντας μια σωστή ισορροπία μεταξύ προστασίας και ελευθερίας στο διαδίκτυο.<sup>126</sup>

---

<sup>126</sup> AlgorithmWatch (2024) John Albert, *Risky business: How do we get a grip on social media algorithms?* [online] Available at: <https://algorithmwatch.org/en/risky-business-social-media-algorithms/>

## Βιβλιογραφία - Αρθρογραφία

- Άρθρο 5, Γενικός Κανονισμός Προστασίας Δεδομένων, 2016
- Βλαχόπουλος, Σπ., *Η αρχή της αναλογικότητας*, Σάκκουλας.
- Βλαχόπουλος, Σπ., *Θεμελιώδη Δικαιώματα*, 2η έκδ., Νομική Βιβλιοθήκη, Αθήνα 2019
- Καστανίδης, Χρ., *Διαδικτυακή λογοδοσία και ευρωπαϊκό δίκαιο*, Νομική Βιβλιοθήκη, Αθήνα 2020.
- Καστανίδης, Χρ., *Θεμελιώδη Δικαιώματα*, Νομική Βιβλιοθήκη, Αθήνα.
- Κατσούγιαννος, Ι., *Η προστασία του καταναλωτή στις ηλεκτρονικές συναλλαγές*, Σάκκουλας, 2019.
- Παπαδόπουλος, Κ., *Ψηφιακή προστασία και πλατφόρμες κοινωνικής δικτύωσης*, Εκδόσεις Σάκκουλας, Αθήνα 2020.
- Παπαδόπουλος, Γ., *Ψηφιακή εποπτεία και προστασία προσωπικών δεδομένων*, Εκδόσεις Σάκκουλας, Αθήνα 2021.
- Παπαδόπουλος, Γ., *Ψηφιακή εποπτεία και τεχνητή νοημοσύνη στις κοινωνικές πλατφόρμες*, Εκδόσεις Σάκκουλας, Αθήνα 2021.
- Χατζηγεωργίου, Α., *Θεμελιώδη Δικαιώματα και Περιορισμοί τους στο Ενωσιακό Δίκαιο*, Νομική Βιβλιοθήκη, Αθήνα 2019.
- Χατζηγεωργίου, Α., *Θεμελιώδη Δικαιώματα και Ψηφιακό Περιβάλλον*, Νομική Βιβλιοθήκη, Αθήνα 2020.
  
- Cauffman, C. and Smits, J. (2022) 'Digital content and the consumer: The new European directives', *European Review of Private Law*, 30(2).
- Cortés, P. (2018) *The Law of Consumer Redress in an Evolving Digital Market*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Craig, P. and De Búrca, G. (2020) *EU Law: Text, Cases, and Materials*. 7th edn. Oxford: Oxford University Press.
- Gillespie, T. (2018) *Custodians of the Internet: Platforms, Content Moderation, and the Hidden Decisions that Shape Social Media*. New Haven: Yale University Press.
- Helberger, N. (2021) 'Regulating commercial persuasion in the digital environment', *Journal of Consumer Policy*.
- Howells, G. and Twigg-Flesner, C. (2020) *European Consumer Law*. 2nd edn. Abingdon: Routledge.
- Kaye, D. (2022) *Freedom of Expression and Digital Regulation*. Oxford: Oxford University Press.
- Kloza, D., van Hoboken, J. (2020) 'Data Protection and Content Moderation: Exploring the Limits of Automated Decision-Making in Online Platforms', *Computer Law & Security Review*, 36, 105384.

- Leerssen, P. (2022) *The German Network Enforcement Act and European Regulation*. Berlin: Springer.
- Lynskey, O. (2019) ‘The European Union’s Data Protection Reform: A Missed Opportunity for the Protection of Online Privacy?’, *Common Market Law Review*, 56(6).
- Micklitz, H. W. (2021) ‘A new social contract for consumers? The digital transformation and consumer protection’, *Common Market Law Review*, 58(5).
- Voigt, P. and von dem Bussche, A. (2017) *The EU General Data Protection Regulation (GDPR): A Practical Guide*. 1st ed. Cham: Springer.
- Wachter, S. (2019) ‘Data protection and algorithmic decision-making: The challenges ahead’, *Computer Law & Security Review*, 35(3).
- Wachter, S. and Mittelstadt, B. (2019) ‘A Right to Reasonable Inferences: Rethinking Data Protection Law in the Age of Big Data and AI’, *Columbia Business Law Review*, 2019(2).
- Weatherill, S. (2018) *EU Consumer Law and Policy*. 3rd edn. Cheltenham: Edward Elgar.
- C. Riefa, “Consumer Protection and Dark Patterns”, *Journal of European Consumer and Market Law*, 2020.