

II

(Meddelelser)

MEDDELELSER FRA DEN EUROPÆISKE UNIONS INSTITUTIONER, ORGANER,
KONTORER OG AGENTURER

EUROPA-KOMMISSIONEN

KOMMISSIONENS MEDDELELSE

om markedsovervågning af produkter, der sælges online

(EØS-relevant tekst)

(2017/C 250/01)

Indhold

INDLEDNING	2
DEL A. GÆLDENDE RETLIGE RAMMER FOR PRODUKTER, DER SÆLGES ONLINE	3
1. BEGREBET »BRINGE I OMSÆTNING« I FORBINDELSE MED INTERNETSALG	4
1.1. Begrebet »bringe i omsætning« generelt	4
1.2. Begrebet »bringe i omsætning« inden for e-handel	5
2. MARKEDSOVERVÅGNINGSMYNDIGHEDERNES ROLLER OG ANSVARSOMRÅDER	6
3. DE ERHVERVSDRIVENDES ROLLER OG ANSVARSOMRÅDER	6
3.1. Producenter, fabrikanter, bemyndigede repræsentanter, importører og distributører	6
3.2. Ekspeditionsselskaber	6
3.2.1. Ekspeditionsselskabers roller i onlineforsyningskæden	6
3.2.2. Ekspeditionsselskabers ansvar i kæden for onlinesalg	7
3.3. Andre relevante aktører	9
3.3.1. Klarereren i henhold til EU-toldkodeksen	9
3.3.2. Udbydere af formidlingstjenester online	9
3.3.3. Udbydere af posttjenester	11
DEL B. DE PRAKTISKE ASPEKTER AF MARKEDSOVERVÅGNING AF PRODUKTER, DER SÆLGES ONLINE	11
1. GENERELLE PRINCIPPER FOR MARKEDSOVERVÅGNING	11
2. STRATEGI FOR OG PLANLÆGNING AF MARKEDSOVERVÅGNING	12
3. TILRETTELÆGGELSE AF MARKEDSOVERVÅGNING AF ONLINEPRODUKTER	12
4. SÆRLIGE TRÆK VED OG KRAV TIL ONLINEEFTERFORSKNING	13
5. KORRIGERENDE FORANSTALTNINGER I FORBINDELSE MED PRODUKTER, DER SÆLGES ONLINE	14
5.1. Korrigerende foranstaltninger, som afhænger af, hvor den erhvervsdrivende er etableret	14
5.1.1. Hvis den erhvervsdrivende er etableret i myndighedens jurisdiktion	14
5.1.2. Hvis den erhvervsdrivende er etableret i EU, men uden for myndighedens jurisdiktion	14
5.1.3. Hvis den erhvervsdrivende er etableret uden for EU	15
5.2. Korrigerende foranstaltninger, der er specifikke for produkter, der sælges online	15

DEL C.	BEVIDSTGØRELSE AF FORBRUGERNE OG VIRKSOMHEDERNE OM SIKKERHED OG OVERENSSTEMMELSE FOR PRODUKTER, SOM SÆLGES ONLINE	16
1.	BEVIDSTGØRELSE AF FORBRUGERNE	16
1.1.	Hvad er det nyttigt for forbrugerne at vide?	17
1.2.	Hvordan bør medlemsstaterne oplyse forbrugerne om aspekter vedrørende produktsikkerhed, der skal tages i betragtning i forbindelse med køb på nettet?	17
1.2.1.	Myndighedernes websteder	17
1.2.2.	Brug af medierne og oplysningskampagner	18
1.2.3.	Klagesystemer for forbrugerne	18
2.	BEVIDSTGØRELSE AF VIRKSOMHEDERNE	18

INDLEDNING

Internettet har ændret den måde, hvorpå forbrugerne handler og virksomheder annoncerer og sælger deres varer og tjenesteydelser. E-handel gør det muligt for forbrugere og virksomheder at interagere anderledes og øger forbrugervelfærdens som følge af lavere priser og flere valgmuligheder på internettet ⁽¹⁾. E-handel er i hurtig vækst og har potentiale til at yde et betydeligt bidrag til vækstmålene i Den Europæiske Union (EU) ⁽²⁾.

Udviklingen af e-handel medfører imidlertid visse udfordringer med hensyn til beskyttelse af sundheden og sikkerheden for forbrugere og andre slutbrugere mod farlige nonfoodprodukter og/eller produkter, der ikke overholder de krav, der er fastsat i Unionens harmoniseringslovgivning for produkter (»ikkeoverensstemmende produkter«) ⁽³⁾. I den henseende og i forhold til offlinehandel står markedsovervågningsmyndighederne i medlemsstaterne over for mange vanskeligheder såsom:

- i) vanskeligheder med hensyn til sporing af produkter, der udbydes til salg online, og med at finde frem til de ansvarlige erhvervsdrivende
- ii) stigningen i antallet af erhvervsdrivende med hjemsted uden for EU, der tilbyder varer til salg online, der omfatter salg direkte til EU's forbrugere og andre slutbrugere, gør håndhævelsen af produktregler til en udfordring
- iii) udfordringer med udførelse af risikovurderinger eller sikkerhedsprøvning på grund af manglende fysisk adgang til varer
- iv) vanskeligheder med at få fat på prøver med henblik på testning, idet relevante love i visse medlemsstater ikke tillader onlinekøb eller anonyme indkøb (f.eks. anonyme testindkøb — mystery shopping)
- v) udfordringer i forbindelse med anvendelsen af Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2001/95/EF om produktsikkerhed i almindelighed (produktsikkerhedsdirektivet) ⁽⁴⁾ samt af Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 765/2008 om kravene til akkreditering og markedsovervågning i forbindelse med markedsføring af produkter ⁽⁵⁾ i forbindelse med onlinemiljøet
- vi) manglende viden blandt forbrugere og virksomheder om køb og salg af sikre og overensstemmende produkter online.

Formålet med denne meddelelse er at bistå medlemsstaternes myndigheder ved håndhævelsen af EU-lovgivningen om sikkerheden og overholdelsen af reglerne for nonfoodprodukter. Dette dokument vedrører fysiske varer og ikke ikkeindlejret software og applikationer. Meddelelsen vedrører anvendelsen af direktivet om produktsikkerhed i almindelighed og forordning (EF) nr. 765/2008, som er de to vigtigste retsakter vedrørende markedsovervågning og produkters sikkerhed og overensstemmelse ved onlinesalg. Meddelelsen indeholder også eksempler på god praksis for markedsovervågning af produkter, som sælges online, og for kommunikation med virksomhederne og forbrugerne.

⁽¹⁾ En forbrugermarkedsundersøgelse fra 2011 udført af Civic Consulting om e-handel og internetbaserede markedsførings- og salgsteknikker for detailvarer viste, at EU's indre marked med en andel på 15 % for e-handel ville skabe velfærdsgevinster for forbrugerne (gennem lavere priser på nettet og flere valgmuligheder for forbrugerne) på 204,5 mia. EUR om året.

⁽²⁾ Ifølge tal fra 2015 har 65 % af dem, der anvender internettet til private formål, også købt varer eller tjenesteydelser på nettet i løbet af et år. Kilde: Eurostat.

⁽³⁾ Se meddelelse fra Kommissionen — Den blå vejledning om gennemførelse af EU's produktregler 2016 (EUT C 272 af 26.7.2016).

⁽⁴⁾ Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2001/95/EF af 3. december 2001 om produktsikkerhed i almindelighed (EFT L 011 af 15.1.2002, s. 4).

⁽⁵⁾ Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 765/2008 af 9. juli 2008 om kravene til akkreditering og markedsovervågning i forbindelse med markedsføring af produkter og om ophævelse af Rådets forordning (EØF) nr. 339/93 (EUT L 218 af 13.8.2008, s. 30).

Bedre håndhævelse af EU's regler for produkter, der sælges online, bidrager til at sikre, at nonfoodprodukter er sikre og opfylder kravene, og bidrager yderligere til beskyttelsen af sundheden og sikkerheden for forbrugere eller andre slutbrugere inden for EU. Forbedret produktsikkerhed og regeloverholdelse i forbindelse med e-handel øger tilliden til online-markederne og fører til udvikling af e-handelen. Bedre håndhævelse bidrager også til at sikre ensartede spilleregler for de erhvervsdrivende i traditionelle og onlineforsyningskæder samt blandt operatører i og uden for EU. Denne meddelelse bidrager derfor til en af Kommissionens prioriteter, nemlig den videre udvikling af det digitale indre marked.

Denne meddelelse er rettet til medlemsstaterne og Island, Liechtenstein og Norge, der har undertegnet aftalen om Det Europæiske Økonomiske Samarbejdsområde ⁽⁶⁾ (EØS). Henvisninger til EU, Unionen eller det indre marked skal derfor forstås som henvisninger til EØS eller EØS-markedet.

Denne meddelelse har til formål at bidrage til en bedre forståelse af EU's produktlovgivning og til en mere ensartet og sammenhængende anvendelse af denne lovgivning i forbindelse med produkter, der sælges online. Den er baseret på drøftelserne med medlemsstaternes myndigheder og interessenter i en samarbejdsproces, der strakte sig fra 2013 til 2016.

Denne meddelelse er alene tænkt som et vejledende dokument — kun teksten i selve EU-lovgivningen har retskraft. Den har til formål at yde rådgivning på basis af de nuværende kollektive erfaringer og bedste praksis. Disse oplysninger er af generel karakter og er ikke specifikt rettet mod bestemte personer eller enheder.

Kun Den Europæiske Unions Domstol er kompetent til at fortolke EU-lovgivningen endegyldigt. De synspunkter, der kommer til udtryk i dette dokument, foregriber ikke det synspunkt, som Kommissionen måtte indtage ved Domstolen. Hverken Europa-Kommissionen eller personer, der handler på vegne af Europa-Kommissionen, er ansvarlige for, hvordan de følgende oplysninger vil blive brugt.

Denne meddelelse afspejler den aktuelle situation på tidspunktet for udarbejdelsen, og vejledningen kan blive ændret på et senere tidspunkt.

DEL A. GÆLDENDE RETLIGE RAMMER FOR PRODUKTER, DER SÆLGES ONLINE

Del A indeholder retningslinjer for anvendelsen af direktivet om produktsikkerhed i almindelighed og forordning (EF) nr. 765/2008 på produkter ⁽⁷⁾, der sælges online.

Formålet med direktivet om produktsikkerhed i almindelighed er at sikre, at produkter, der markedsføres i EU, er sikre. Det fastsætter krav til tilrettelæggelse og gennemførelse af markedsovervågning vedrørende sundheds- og sikkerhedsspekterne af nonfoodforbrugerprodukter. Dette omfatter produkter, der leveres eller stilles til rådighed for forbrugerne, og som disse kan anvende som led i levering af tjenesteydelser. Det gælder for alle nonfoodforbrugerprodukter, for så vidt som der ikke er nogen specifikke bestemmelser med samme formål i EU-lovgivningen om de pågældende produkters sikkerhed ⁽⁸⁾. Som følge heraf fungerer det som sikkerhedsnet, idet det dækker forbrugerprodukter, som ikke reguleres af mere specifikke bestemmelser i EU's produktlovgivning.

I forordning (EF) nr. 765/2008, som har til formål at sikre et højt niveau for beskyttelse af den offentlige sundhed og sikkerhed generelt, sundhed og sikkerhed for brugere på arbejdspladsen, miljøet osv., fastsættes der krav til tilrettelæggelse og udførelse af markedsovervågning af alle forbrugerprodukter og ikkeforbrugerprodukter, der er omfattet af Unionens harmoniseringslovgivning for produkter ⁽⁹⁾. Forordning (EF) nr. 765/2008 finder anvendelse på alle produkter,

⁽⁶⁾ EFT L 1 af 3.1.1994, s. 3.

⁽⁷⁾ I henhold til artikel 2, litra a), i direktivet om produktsikkerhed i almindelighed er »produkt«: ethvert produkt, som — også i forbindelse med levering af en tjenesteydelse — er bestemt for forbrugerne, eller som under rimeligt forudsigelige betingelser kan forventes anvendt af forbrugerne, selv om det ikke er bestemt for dem, og som mod betaling eller gratis leveres eller stilles til rådighed som led i en handelsvirksomhed, hvad enten det er nyt, brugt eller istandsat. I henhold til artikel 15, stk. 4, i forordning (EF) nr. 765/2008 er »produkt« et stof, præparat eller en vare, der produceres ved en fremstillingsproces, bortset fra fødevarer, foder, levende planter og dyr, produkter af menneskelig oprindelse og produkter af planter og dyr, som er direkte forbundet med fremtidig reproduktion af dem.

⁽⁸⁾ Artikel 1, stk. 2, i direktivet om produktsikkerhed i almindelighed.

⁽⁹⁾ En ikkeudtømmende liste over Unionens harmoniseringslovgivning vedrørende produkter findes i bilag I til Kommissionens meddelelse C(2016) 1958 final af 5. april 2016, Den blå vejledning om gennemførelse af EU's produktregler 2016, tilgængelig på: http://ec.europa.eu/growth/tools-databases/newsroom/cf/itemdetail.cfm?item_id=7326&lang=da&title=%E2%80%99Blue-Guide%E2%80%99-on-the-implementation-of-EU-product-rules.

hvis der ikke eksisterer nogen specifikke bestemmelser med samme formål, karakter eller virkning i andre bestemmelser i Unionens harmoniseringslovgivning⁽¹⁰⁾. Desuden finder sektorspecifik lovgivning anvendelse på onlinesalg af energiprodukter⁽¹¹⁾ som et supplement til EU's forordninger om energimærkning og miljøvenligt design⁽¹²⁾, der har til formål at reducere energiforbruget og sikre oplysning til forbrugerne.

Hvis direktivet om produktsikkerhed i almindelighed og forordning (EF) nr. 765/2008 skal finde anvendelse, må det først vurderes, hvorvidt produktet leveres i forbindelse med en kommerciel aktivitet. Produkterne leveres i forbindelse med en kommerciel aktivitet gennem onlinesalg, når de udbydes til salg af en onlineudbyder⁽¹³⁾ til forbrugere eller andre slutbrugere i EU. Generelt tilbydes varer til salg online mod betaling. Ikke desto mindre kan levering af varer uden beregning under visse omstændigheder også udgøre en økonomisk aktivitet⁽¹⁴⁾. Salg fra forbruger til forbruger (C2C) betragtes normalt ikke som kommercielle aktiviteter⁽¹⁵⁾ og er derfor ikke omfattet af direktivet om produktsikkerhed i almindelighed eller forordning (EF) nr. 765/2008.

Følgende tre vigtige aspekter af EU's retlige ramme anses for at være de mest relevante for onlinehandel:

- begrebet »bringe i omsætning«
- markedsovervågningsmyndighedernes ansvarsområder
- de berørte erhvervsdrivendes ansvarsområder.

I de følgende kapitler beskrives fortolkningen af disse tre spørgsmål i forbindelse med onlinesalg.

1. Begrebet »bringe i omsætning« i forbindelse med internetsalg

1.1. Begrebet »bringe i omsætning« generelt

Direktivet om produktsikkerhed i almindelighed, forordning (EF) nr. 765/2008 og EU-harmoniseringslovgivningen finder anvendelse inden for deres respektive anvendelsesområder for produkter, der bringes i omsætning i EU, uanset hvorledes de sælges, herunder fjernsalg og elektronisk salg⁽¹⁶⁾. Uanset salgsmetoden skal produkterne derfor være sikre og i overensstemmelse med gældende lovgivning, når de bringes i omsætning i EU.

Forordning (EF) nr. 765/2008 indeholder en definition af begrebet »bringe i omsætning« som »den første tilgængeliggørelse af et produkt på markedet i [Unionen]«, og definerer begrebet »gøre tilgængelig på markedet« som »enhver levering af et produkt med henblik på distribution, forbrug eller anvendelse på Unionens marked som led i erhvervsvirksomhed mod eller uden vederlag«⁽¹⁷⁾. Disse begreber har retlige konsekvenser med hensyn til identifikation af ansvarlige erhvervsdrivende⁽¹⁸⁾ og deres respektive forpligtelser i henhold til Unionens harmoniseringslovgivning for produkter, som forklaret i Den blå vejledning⁽¹⁹⁾.

Direktivet om produktsikkerhed i almindelighed indeholder ikke udtrykket »første tilgængeliggørelse på markedet«, og det anvender begreberne »bringe i omsætning«, »levere« og »gøre tilgængelig« uden forskel uden at definere nogen af begreberne⁽²⁰⁾⁽²¹⁾. I henhold til direktivet om produktsikkerhed i almindelighed identificeres erhvervsdrivende ud fra, om deres virksomhed kan påvirke produkternes sikkerhedsmæssige egenskaber⁽²²⁾. Samtidig kan »bringe i omsætning«

⁽¹⁰⁾ Betragtning 5 i forordning (EF) nr. 765/2008.

⁽¹¹⁾ Se f.eks. Kommissionens delegerede forordning (EU) nr. 518/2014 af 5. marts 2014 om mærkning af energirelaterede produkter på internettet.

⁽¹²⁾ En oversigt over den harmoniserede lovgivning, der fastsætter kravene for energieffektive produkter, findes på: <https://ec.europa.eu/energy/en/topics/energy-efficiency/energy-efficient-products>.

⁽¹³⁾ Onlineoperatører er fabrikanter, producenter, importører eller distributører som defineret i direktivet om produktsikkerhed i almindelighed og i forordning (EF) nr. 765/2008, der opererer online.

⁽¹⁴⁾ Artikel 2, litra a), i direktivet om produktsikkerhed i almindelighed og artikel 2, stk. 1, i forordning (EF) nr. 765/2008.

⁽¹⁵⁾ Men spørgsmålet om, hvorvidt et C2C-produkt leveres som led i en kommerciel aktivitet eller ej, skal vurderes fra sag til sag under hensyntagen til alle de relevante kriterier som f.eks. regelmæssige forsyninger og leverandørens hensigter osv.

⁽¹⁶⁾ Betragtning 7 i direktivet om produktsikkerhed i almindelighed.

⁽¹⁷⁾ Artikel 2 i forordning (EF) nr. 765/2008.

⁽¹⁸⁾ F.eks. er importøren den erhvervsdrivende, der bringer produkter i omsætning, mens distributøren er den erhvervsdrivende, der gør dem tilgængelige på markedet, jf. artikel 2, stk. 5 og 6, i forordning (EF) nr. 765/2008.

⁽¹⁹⁾ Meddelelse fra Kommissionen C(2016) 1958 final.

⁽²⁰⁾ F.eks. artikel 1, stk. 1, artikel 2, litra a), artikel 3, stk. 1, og artikel 5, stk. 2 og 3. Desuden henvises der i direktivet om produktsikkerhed i almindelighed også i denne forbindelse til »levering« (f.eks. artikel 2, litra a), artikel 5, stk. 1, tredje afsnit, artikel 5, stk. 2, og betragtning 6.

⁽²¹⁾ Definitionerne i forordning (EF) nr. 765/2008 kan ikke anvendes mutatis mutandis på direktivet om produktsikkerhed i almindelighed.

⁽²²⁾ Definitionen af »producent« omfatter f.eks. »erhvervsdrivende i afsætningskæden, for så vidt deres virksomhed kan påvirke de sikkerhedsmæssige egenskaber ved et produkt«, mens »distributør« betegner »enhver erhvervsdrivende i afsætningskæden, hvis virksomhed ikke påvirker produktets sikkerhedsmæssige egenskaber«.

inden for rammerne af direktivet om produktsikkerhed i almindelighed betragtes som dækkende de forskellige trin i forsyningskæden, herunder den »første« tilgængeliggørelse på markedet og ligeledes efterfølgende tilgængeliggørelse (f.eks. udført af en distributør) eller levering (f.eks. i forbindelse med levering af en tjenesteydelse ⁽²³⁾).

Derfor skal produkter, der er omfattet af EU's harmoniseringslovgivning, og produkter, der er omfattet af direktivet om produktsikkerhed i almindelighed, være sikre fra tidspunktet for deres første tilgængeliggørelse på EU-markedet ⁽²⁴⁾.

1.2. Begrebet »bringe i omsætning« inden for e-handel

I e-handelsforretningsmodellerne når produkterne ud til forbrugerne eller andre slutbrugere ad forskellige kanaler.

a) Fabrikanten ⁽²⁵⁾, importøren ⁽²⁶⁾, distributøren ⁽²⁷⁾ eller producenten ⁽²⁸⁾ er etableret i EU

Hvis fabrikanten, importøren, distributøren eller producenten er etableret i EU, er det kun salgsmetoden, der er anderledes ⁽²⁹⁾ i forhold til de metoder, hvor produkter udbydes i traditionelle fysiske butikker. Produkter, der udbydes til salg online til forbrugere og andre slutbrugere på EU-markedet af en fabrikant, importør, distributør eller producent, som er etableret i EU, anses for at være bragt i omsætning på Unionens marked. Derfor er det nødvendigt, at de overholder den gældende EU-produktlovgivning.

b) Fabrikanten ⁽³⁰⁾, importøren ⁽³¹⁾, distributøren ⁽³²⁾ eller producenten ⁽³³⁾ er etableret uden for EU

EU's produktlovgivning finder også anvendelse i tilfælde, hvor sælgere på internettet med hjemsted uden for EU henvender sig til forbrugere eller andre slutbrugere i EU. Hvis producenten, fabrikanten, importøren og distributøren er etableret uden for EU, er det nødvendigt først at fastslå, om tilbuddet fra en onlineforhandler etableret uden for EU er rettet mod forbrugere eller andre slutbrugere i EU, for at vurdere, hvorvidt et produkt er bragt i omsætning i EU.

Vurderingen skal foretages fra sag til sag ved at undersøge, om det fremgår af webstedet og onlinesælgerens samlede virksomhed, at denne agter at sælge varer til forbrugere eller andre slutbrugere i medlemsstaterne. Følgende aspekter kan tages i betragtning: virksomhedens internationale karakter, brug af medlemsstaternes sprog og valuta (f.eks. euroen), et domænenavn, der er registreret i en af medlemsstaterne, geografiske områder, hvortil forsendelse er mulig ⁽³⁴⁾.

Hvis en onlineudbyder leverer til adresser i EU, accepterer valutaer, der anvendes i EU, som betaling for varen fra forbrugere eller andre slutbrugere inden for EU og anvender et EU-sprog, har den erhvervsdrivende rettet sin virksomhed mod forbrugere eller andre slutbrugere i EU.

Den fysiske gennemførelse af bestillingen af et produkt fra en bestemt onlineforhandler, der er etableret uden for EU, for forbrugere eller andre slutbrugere i EU, herunder af et ekspeditionsselskab, uanset om det er baseret i eller uden for EU ⁽³⁵⁾, er en klar bekræftelse af, at et produkt bringes i omsætning i EU. Medlemsstaternes myndigheder har beføjelser til at træffe de nødvendige foranstaltninger forud for den fysiske gennemførelse af en bestilling, således som det fremgår af ordlyden i både direktivet om produktsikkerhed i almindelighed og forordning (EF) nr. 765/2008 ⁽³⁶⁾.

⁽²³⁾ Artikel 2, litra a), i direktivet om produktsikkerhed i almindelighed.

⁽²⁴⁾ Se navnlig artikel 3, stk. 1, i direktivet om produktsikkerhed i almindelighed.

⁽²⁵⁾ Som defineret i forordning (EF) nr. 765/2008.

⁽²⁶⁾ Som defineret i forordning (EF) nr. 765/2008.

⁽²⁷⁾ Som defineret i forordning (EF) nr. 765/2008 eller i direktivet om produktsikkerhed i almindelighed.

⁽²⁸⁾ Som defineret i direktivet om produktsikkerhed i almindelighed.

⁽²⁹⁾ I betragtning 7 i direktivet om produktsikkerhed i almindelighed præciseres det, at dette direktiv bør gælde for produkter, uanset hvorledes de sælges, herunder fjernsalg og elektronisk salg.

⁽³⁰⁾ Som defineret i forordning (EF) nr. 765/2008.

⁽³¹⁾ Som defineret i forordning (EF) nr. 765/2008.

⁽³²⁾ Som defineret i forordning (EF) nr. 765/2008 eller i direktivet om produktsikkerhed i almindelighed.

⁽³³⁾ Som defineret i direktivet om produktsikkerhed i almindelighed.

⁽³⁴⁾ Se også Domstolens dom af 12. juli 2011, sag C-324/09, L'Oréal mod eBay, præmis 65, og Domstolens dom af 7. december 2010 i de forenede sager C-585/08 og C-144/09, Peter Pammer mod Reederei Karl Schlüter GmbH & Co. KG, C-585/08, Pammer og Hotel Alpenhof GesmbH mod Oliver Heller, C-144/09.

⁽³⁵⁾ For ekspeditionsselskaber, jf. punkt 3.2 i denne meddelelse.

⁽³⁶⁾ I artikel 8, stk. 1, litra d), i direktivet om produktsikkerhed i almindelighed bestemmes det f.eks., at der kan træffes foranstaltninger for ethvert produkt, som kan være farligt, midlertidigt så længe det er nødvendigt af sikkerhedskontrol, -undersøgelser eller -vurderinger, at forbyde, at produktet leveres, tilbydes leveret eller udstilles. Se også artikel 16, stk. 2, og artikel 15, stk. 4, sammenholdt med artikel 2, nr. 17), i forordning (EF) nr. 765/2008.

Hvis fabrikanter, distributører eller producenter er beliggende uden for EU og retter deres udbud af produkter til salg online mod EU-markedet, skal de opfylde kravene i den gældende EU-produktlovgivning.

2. Markedsovervågningsmyndighedernes roller og ansvarsområder

De kompetente myndigheder i medlemsstaterne er ansvarlige for at gennemføre markedsovervågning og kompetente til at kontrollere, at produkter, der sælges online, er sikre og overholder EU's produktlovgivning. For produkter, der købes fra onlinebutikker, der drives fra tredjelande, og derefter importeres til EU, er de myndigheder, der er ansvarlige for kontrol ved de ydre grænser, desuden også kompetente⁽³⁷⁾ til at gribe ind, når det drejer sig om sikkerhed og produkternes overholdelse af de gældende regler⁽³⁸⁾.

3. De erhvervsdrivendes roller og ansvarsområder

Salg af varer online er meget anderledes sammenlignet med fysiske butikker, både med hensyn til de benyttede salgsmetoder og forsyningskæder. I dette kapitel skal de forskellige erhvervsdrivende, der spiller en rolle i forsyningskæderne for produkter, der sælges online, analyseres i lyset af den gældende EU-lovgivning og eventuelle håndhævelsesforanstaltninger fra de kompetente markedsovervågningsmyndigheder.

3.1. Producenter, fabrikanter, bemyndigede repræsentanter, importører og distributører

Producenters og distributørers forpligtelser i henhold til direktivet om produktsikkerhed i almindelighed finder også anvendelse på produkter, der sælges online⁽³⁹⁾. Producenterne skal sikre, at de produkter, de bringer i omsætning i EU, er sikre, og distributører skal handle med fornøden omhu for at bidrage til at sikre, at de gældende sikkerhedskrav overholdes⁽⁴⁰⁾. Direktivet fastsætter også omfanget af de foranstaltninger, der kan træffes af medlemsstaternes myndigheder over for produkter, der er omfattet af direktivet, på en måde, der står i et rimeligt forhold til risikoens alvor, og under behørig hensyntagen til forsigtighedsprincippet⁽⁴¹⁾.

EU's harmoniseringslovgivning og forordning (EF) nr. 765/2008 definerer⁽⁴²⁾ hver kategori af aktører, der er involveret i forsyningskæden: fabrikanten, den bemyndigede repræsentant, importøren og distributøren. Deres specifikke ansvarsområder er fastlagt i EU-harmoniseringslovgivningen i forhold til deres rolle og deltagelse i forsyningskæden. Fabrikanten har den højeste grad af ansvar, eftersom denne fremstiller produktet og derfor kender produktet og er i stand til at vurdere og forvalte alle potentielle risici i konstruktions- og fremstillingsfasen. Importøren⁽⁴³⁾ og distributøren har mindre ansvar, da de ikke er involveret i fremstillingsfasen og i overensstemmelsesvurderingen. I Den blå vejledning beskrives hver enkelt kategori af erhvervsdrivende i detaljer, og den indeholder oplysninger om deres roller og forpligtelser. Dette gælder også for onlineforsyningskæden.

3.2. Ekspeditionsselskaber

3.2.1. Ekspeditionsselskabers roller i onlineforsyningskæden

Ekspeditionsselskaber er en ny forretningsmodel, der udspringer af e-handel. Disse enheder leverer tjenesteydelser til andre erhvervsdrivende. De opbevarer normalt produkter og når de har modtaget ordrer, pakker de produkterne og sender dem til kunderne. De kan også håndtere returvarer. Der findes en bred vifte af forretningsmodeller for levering af ekspeditionstjenester. Nogle ekspeditionsselskaber tilbyder omfattende tjenesteydelser, mens andre kun tilbyder et grundlæggende serviceniveau. De er også forskellige med hensyn til størrelse og anvendelsesområde, fra globale aktører til mikrovirksomheder.

⁽³⁷⁾ I nogle tilfælde skal beslutningen om overensstemmelse og sikkerhed træffes af markedsovervågningsmyndighederne, mens told- og markedstilsynsmyndighederne i andre tilfælde er den samme organisation. Dette afhænger af, hvordan de nationale markedsovervågningsmyndigheder er organiseret på nationalt plan.

⁽³⁸⁾ Artikel 27, stk. 1, og 3, i forordning (EF) nr. 765/2008.

⁽³⁹⁾ I betragtning 7 i direktivet om produktsikkerhed i almindelighed præciseres det, at dette direktiv bør gælde for produkter, uanset hvorledes de sælges, herunder fjernsalg og elektronisk salg.

⁽⁴⁰⁾ Artikel 3 og 5 i direktivet om produktsikkerhed i almindelighed.

⁽⁴¹⁾ Artikel 8 i direktivet om produktsikkerhed i almindelighed.

⁽⁴²⁾ Definitionerne af erhvervsdrivende (fabrikant, bemyndiget repræsentant, importør og distributør) og deres ansvarsområder er indeholdt i forordning (EF) nr. 765/2008. Europa-Parlamentets og Rådets afgørelse nr. 768/2008/EF af 9. juli 2008 om fælles rammer for markedsføring af produkter (EUT L 218 af 13.8.2008, s. 82) indeholder desuden modelbestemmelser, der skal medtages i produktretlateret lovgivning, og mere end 10 direktiver efter den »nye metode« indeholder allerede disse almindelige bestemmelser, f.eks. direktiverne om sikkerhedskrav til legetøj, lavspænding, civile eksplosivstoffer osv. <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2008:218:0082:0128:DA:PDF>. Vejledningen finder anvendelse, uden at dette berører mere specifikke definitioner af erhvervsdrivende og dermed forbundne krav fastsat i sektorspecifik lovgivning.

⁽⁴³⁾ Importøren har dog en højere grad af ansvar end distributøren.

Den nye forretningsmodel for ekspeditionsselskaber rejser spørgsmål vedrørende deres ansvar i henhold til EU's produktlovgivning. Dette er navnlig tilfældet, når den erhvervsdrivende, der leverer varerne, befinder sig uden for EU, og aftalen om at levere produktet er indgået direkte mellem den erhvervsdrivende og forbrugeren eller andre slutbrugere i EU, uden at der findes en identificerbar erhvervsdrivende inden for EU, der kan stilles til ansvar (f.eks. en importør eller en bemyndiget repræsentant). I så fald er den eneste påviselige aktør i forsyningskæden i EU ofte ekspeditionsselskabet. Erfaringen har vist, at deres vilje til at samarbejde med myndighederne varierer kraftigt.

Produkter udbudt af onlineudbydere kan opbevares af ekspeditionsselskaber beliggende i EU for at sikre, at de hurtigt kan leveres til forbrugere og andre slutbrugere i EU. Dette betyder, at produkter, der opbevares af disse ekspeditionsselskaber, kan anses for at være leveret med henblik på distribution, forbrug eller anvendelse på EU-markedet og således bragt i omsætning i EU, navnlig hvis de er overgået til fri omsætning, inden ekspeditionsselskabet lagde dem på lager ⁽⁴⁴⁾.

3.2.2. Ekspeditionsselskabers ansvar i kæden for onlinesalg

For at kunne vurdere ekspeditionsselskabernes eventuelle ansvar i henhold til EU's produktlovgivning skal de nationale markedsovervågningsmyndigheder vide, om ekspeditionsselskabet er en ansvarlig erhvervsdrivende som defineret i EU's produktlovgivning.

3.2.2.1. Fabrikanten som defineret i forordning (EF) nr. 765/2008 eller producenter som defineret i direktivet om produktsikkerhed i almindelighed

Fabrikanten defineres som enhver fysisk eller juridisk person, som fremstiller et produkt eller får et produkt konstrueret eller fremstillet og bringer dette produkt i omsætning under sit eget navn eller varemærke ⁽⁴⁵⁾. Ekspeditionsselskaber leverer normalt tjenester i forbindelse med opbevaring, emballering og levering af produkter, der allerede er blevet fremstillet af en erhvervsdrivende. Hvis ekspeditionsselskaberne optræder som fabrikanten ved at påføre produkterne deres navn eller varemærke, bør de imidlertid betragtes som fabrikanten som defineret i forordning (EF) nr. 765/2008.

Hvis ekspeditionsselskaber optræder som fabrikanten ved at påføre produktet deres navn, mærke eller andet kendetegn, eller hvis de sætter det i stand, bør de betragtes som producenter i henhold til direktivet om produktsikkerhed i almindelighed ⁽⁴⁶⁾. I overensstemmelse med artikel 2, litra e), nr. iii), i direktivet om produktsikkerhed i almindelighed kan en erhvervsdrivende i afsætningskæden anses for at være en producent, såfremt dennes aktiviteter kan påvirke de sikkerhedsmæssige egenskaber ved et produkt ⁽⁴⁷⁾. At påvirke de sikkerhedsmæssige egenskaber ved et produkt betyder bl.a. at ændre dets struktur, sammensætning eller præsentationsmåde på en måde, som udgør en risiko for personers sikkerhed og sundhed ⁽⁴⁸⁾. Hvis der findes ekspeditionsselskaber i afsætningskæden og deres virksomhed kan påvirke de sikkerhedsmæssige egenskaber ved produktet, bør de betragtes som producenter i henhold til direktivet om produktsikkerhed i almindelighed.

3.2.2.2. Bemyndigede repræsentanter som defineret i forordning (EF) nr. 765/2008 eller fabrikanternes repræsentanter som defineret i direktivet om produktsikkerhed i almindelighed

I henhold til forordning (EF) nr. 765/2008 er den bemyndigede repræsentant enhver i EU etableret fysisk eller juridisk person, som har modtaget en skriftlig fuldmagt fra fabrikanten til at handle på dennes vegne i forbindelse med varetagelsen af specifikke opgaver ⁽⁴⁹⁾. Ekspeditionsselskaber kan betragtes som bemyndigede repræsentanter, hvis de er etableret i EU og har et formelt, skriftligt mandat fra den erhvervsdrivende, som fremstiller og markedsfører de varer, som giver dem tilladelse til at handle på dennes vegne i forbindelse med varetagelsen af specifikke opgaver.

For at ekspeditionsselskaber beliggende i EU skal kunne betragtes som fabrikanternes repræsentanter i henhold til direktivet om produktsikkerhed i almindelighed, skal de have et specifikt mandat som sådan fra fabrikanten fra tredjelandet ⁽⁵⁰⁾.

⁽⁴⁴⁾ Denne forklaring er ikke et forsøg på at behandle spørgsmålet om formidleransvar, og udtrykket »onlineudbydere«, som anvendes i denne sammenhæng, kan ikke dække sådanne formidlere.

⁽⁴⁵⁾ Artikel 2, nr. 3), i forordning (EF) nr. 765/2008.

⁽⁴⁶⁾ Artikel 2, litra e), nr. i), i direktivet om produktsikkerhed i almindelighed.

⁽⁴⁷⁾ Artikel 2, litra e), nr. iii), i direktivet om produktsikkerhed i almindelighed.

⁽⁴⁸⁾ Se artikel 2, litra b), i direktivet om produktsikkerhed i almindelighed.

⁽⁴⁹⁾ Artikel 2, nr. 4), i forordning (EF) nr. 765/2008.

⁽⁵⁰⁾ Artikel 2, litra e), i direktivet om produktsikkerhed i almindelighed.

3.2.2.3. Importører som defineret i forordning (EF) nr. 765/2008, og/eller i direktivet om produktsikkerhed i almindelighed

I henhold til forordning (EF) nr. 765/2008 er importører defineret som fysiske eller juridiske personer, der er etableret i EU, og som bringer et produkt fra et tredjeland i omsætning på Unionens marked ⁽⁵¹⁾. Ekspeditionsselskaber bringer ikke de produkter, de oplagrer, på markedet, hvis de ikke er de første, der tilbyder produkterne til distribution, forbrug eller anvendelse på Unionens marked. I sådanne tilfælde modtager ekspeditionsselskaberne kun produkterne fra online-forhandleren med henblik på efterfølgende tjenesteydelser og vil derfor sandsynligvis ikke blive betragtet som importører som defineret i Unionens harmoniseringslovgivning for produkter. En analyse fra sag til sag kan imidlertid vise, at tjenesteydere er importører som defineret i EU-harmoniseringslovgivningen ⁽⁵²⁾.

Til forskel fra forordning (EF) nr. 765/2008 defineres importøren ikke i direktivet om produktsikkerhed i almindelighed. Det betragter importører som producenter under visse omstændigheder (navnlig hvis der ikke findes en repræsentant i EU) ⁽⁵³⁾. For at sikre en effektiv anvendelse af dette begreb kan tjenesteydere betragtes som importører i henhold til direktivet om produktsikkerhed i almindelighed, hvis de produkter, de oplagrer, mærker, emballerer osv., kommer fra lande uden for EU, og de bringer dem i omsætning på EU-markedet.

3.2.2.4. Distributører som defineret i forordning (EF) nr. 765/2008 og i direktivet om produktsikkerhed i almindelighed

Hvis de ikke betragtes som fabrikanter, bemyndigede repræsentanter eller importører, og deres aktiviteter går videre end pakkeserviceudbyderes, idet de udfører toldbehandlingstjenester, sortering, transport og levering af pakker ⁽⁵⁴⁾, betragtes ekspeditionsselskaber distributører som defineret i forordning (EF) nr. 765/2008.

I henhold til direktivet om produktsikkerhed i almindelighed er en distributør enhver erhvervsdrivende i afsætningskæden, hvis virksomhed ikke påvirker produktets sikkerhedsmæssige egenskaber ⁽⁵⁵⁾. I henhold til artikel 2, litra f), i direktivet om produktsikkerhed i almindelighed har det at »påvirke produktets sikkerhedsmæssige egenskaber« samme betydning som i artikel 2, litra e), nr. iii), i nævnte direktiv. Hvis det efter en individuel vurdering af ekspeditionsselskabers særlige aktiviteter, konstateres, at de ikke påvirker produktets sikkerhedsmæssige egenskaber, kan de i henhold til direktivet om produktsikkerhed i almindelighed betragtes som distributører i afsætningskæden, medmindre deres aktiviteter ikke går videre end pakkeserviceudbyderes ⁽⁵⁶⁾.

I praksis betyder det, at tjenesteydere, der betragtes som distributører, har følgende ansvarsområder baseret på EU's harmoniseringslovgivning og direktivet om produktsikkerhed i almindelighed:

- 1) Distributører ⁽⁵⁷⁾ skal handle med fornøden omhu, når de gør produkter tilgængelige på markedet ⁽⁵⁸⁾. Denne forpligtelse vedrører adfærden hos enhver fornuftig og normalt påpasselig erhvervsdrivende, der forsøger at forebygge skader. Distributører skal over for markedsovervågningsmyndighederne kunne godtgøre, at de har handlet med den fornødne omhu ⁽⁵⁹⁾.
- 2) Distributøren ⁽⁶⁰⁾ skal, før produkterne gøres tilgængelige på markedet, kontrollere:
 - a) at produkterne, hvis det er relevant, er forsynet med CE-mærkning (hvis dette er et krav for produkterne) eller andre former for juridisk krævet mærkning
 - b) at de nødvendige oplysninger er vedlagt produktet (f.eks. sikkerhedsanvisninger til brugeren, EU-overensstemmelseserklæring)

⁽⁵¹⁾ Artikel 2, nr. 5), i forordning (EF) nr. 765/2008.

⁽⁵²⁾ En indikation kan være navn, et registreret varemærke og kontaktsadresse på produktet og/eller den ledsagende dokumentation.

⁽⁵³⁾ Artikel 2, litra e), i direktivet om produktsikkerhed i almindelighed.

⁽⁵⁴⁾ Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 97/67/EF af 15. december 1997 om fælles regler for udvikling af Fællesskabets indre marked for posttjenester og forbedring af disse tjenesters kvalitet (postdirektivet) (EFT L 15 af 21.1.1998, s. 14). Se også afsnit 3.3.3 i denne meddelelse om udbydere af posttjenester.

⁽⁵⁵⁾ Artikel 2, litra f), i direktivet om produktsikkerhed i almindelighed.

⁽⁵⁶⁾ Postdirektivet: Se også afsnit 3.3.3 i denne meddelelse om udbydere af posttjenester.

⁽⁵⁷⁾ Se Kommissionens meddelelse K(2016) 1958 Den blå vejledning, afsnit 3.4 vedrørende distributører og sektorspecifik lovgivning tilpasset artikel R5 »Distributørens forpligtelser« og artikel R7 »Identifikation af erhvervsdrivende« i afgørelse nr. 768/2008/EF. <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2008:218:0082:0128:da:PDF>.

⁽⁵⁸⁾ Artikel 5, stk. 2, i direktivet om produktsikkerhed i almindelighed.

⁽⁵⁹⁾ Se også Kommissionens meddelelse K(2016) 1958 Den blå vejledning, punkt 3.4 »Fornøden omhu« henviser til graden af skøn, omhu, forsigtighed, beslutningsomhed og aktivitet under særlige omstændigheder. Distributørens udøvelse af forpligtelsen om »fornøden omhu« kan derfor antage forskellige former afhængigt af omstændighederne og kan f.eks. omfatte et risikobaseret kontrolsystem.

⁽⁶⁰⁾ Se fodnote 57.

- c) at de gældende sprogkrav for mærkning, brugsanvisning og andre medfølgende dokumenter er opfyldt
 - d) at sporbarhedskravene for så vidt angår fabrikanten og importøren er opfyldt.
- 3) Distributørerne ⁽⁶¹⁾ har pligt til at samarbejde med markedsovervågningsmyndighederne. Når det er relevant, skal de:
- a) iværksætte afhjælpende foranstaltninger, hvis de finder eller har grund til at tro, at produkter er ikkeoverensstemmende eller er farlige ⁽⁶²⁾
 - b) hjælpe markedsovervågningsmyndighederne med at identificere den fabrikant eller importør, der er ansvarlig for produktet ⁽⁶³⁾
 - c) samarbejde med myndighederne og fremlægge al den information og dokumentation, der er nødvendig for at påvise overensstemmelse efter en begrundet anmodning
 - d) identificere enhver erhvervsdrivende, som har leveret produkterne, og til hvem de har leveret disse produkter gennem en periode på 10 år (i tilfælde af harmoniserede produkter), efter at de har fået leveret produkterne eller leverede dem.

Dette betyder i praksis, at tjenesteudbydere, der kan betragtes som distributører, som forklaret ovenfor bør være i stand til at identificere fabrikanten og andre onlineoperatører ⁽⁶⁴⁾, bør samarbejde med myndighederne om eventuelle korrigerende foranstaltninger og iværksætte korrigerende handlinger i det omfang, det er muligt (f.eks. afbryde leveringen og samtidig kontakte fabrikanten og eventuelle andre onlineoperatører).

Endelig giver artikel 8, stk. 4, litra c), i direktivet om produktsikkerhed i almindelighed medlemsstaternes myndigheder mulighed for at træffe foranstaltninger rettet mod personer (andre end producenten eller distributøren som defineret i direktivet om produktsikkerhed i almindelighed), når det er nødvendigt med henblik på samarbejde om forholdsreglerne til undgåelse af de risici, der er forbundet med et produkt, i overensstemmelse med proportionalitetsprincippet ⁽⁶⁵⁾.

3.3. Andre relevante aktører

3.3.1. Klarereren i henhold til EU-toldkodeksen

Klarereren er den person, som foretager toldangivelsen ⁽⁶⁶⁾. De kompetente myndigheder kan anmode klarereren om at samarbejde i forbindelse med markedsovervågningsaktiviteter.

I artikel 188 og 189 i EU-toldkodeksen tillægges toldmyndighederne beføjelser til at undersøge toldangivelser og den tilhørende dokumentation, verificere, at oplysningerne er rigtige, og kræve, at klarereren forelægger andre dokumenter, undersøge varerne og udtage stikprøver. Dette arbejde udføres på klarerens ansvar og for dennes regning.

3.3.2. Udbydere af formidlingstjenester online

Erhvervsdrivende kan sælge deres produkter direkte til forbrugerne eller andre slutbrugere gennem webshops og kan også gøre brug af markedspladser, der stilles til rådighed på onlineplatforme ⁽⁶⁷⁾.

Direktivet om e-handel ⁽⁶⁸⁾ indeholder de juridiske rammer for elektronisk handel i EU. Forpligtelserne gælder bl.a. for onlinesælgere af produkter og tjenesteydelser eller annoncører på internettet, så længe de er udbydere af en

⁽⁶¹⁾ Se fodnote 57. Derudover fastsættes det i artikel R31 i afgørelse nr. 768/2008/EF, at den erhvervsdrivende sikrer, at der træffes alle de fornødne korrigerende foranstaltninger over for de pågældende produkter, som han har gjort tilgængelige på markedet i hele Unionen. Den erhvervsdrivende skal i nødvendigt omfang samarbejde med markedsovervågningsmyndighederne.

⁽⁶²⁾ Artikel 5, stk. 2 og 3, i direktivet om produktsikkerhed i almindelighed.

⁽⁶³⁾ Artikel 5, stk. 2, i direktivet om produktsikkerhed i almindelighed.

⁽⁶⁴⁾ Se fodnote 13.

⁽⁶⁵⁾ Artikel 8, stk. 2, i direktivet om produktsikkerhed i almindelighed.

⁽⁶⁶⁾ Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) nr. 952/2013 af 9. oktober 2013 om EU-toldkodeksen (EUT L 269 af 10.10.2013, s. 1). I artikel 4, nr. 15), i EU-toldkodeksen defineres klarereren som den person, der indgiver en toldangivelse i eget navn, eller den person, i hvis navn toldangivelsen indgives.

⁽⁶⁷⁾ Der findes virksomheder, der tilbyder både onlinetjenester og ekspeditionstjenester. Deres respektive forpligtelser bør vurderes, afhængigt af i hvilken egenskab de handler i en given sag.

⁽⁶⁸⁾ Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2000/31/EF af 8. juni 2000 om visse retlige aspekter af informationssamfundstjenester, navnlig elektronisk handel, i det indre marked (direktivet om elektronisk handel) (EFT L 178 af 17.7.2000, s. 1).

informationssamfundstjeneste⁽⁶⁹⁾, der falder inden for dette direktivs anvendelsesområde. Direktivet om elektronisk handel suppleres af anden EU-lovgivning, især EU's forbruger- og markedsføringslovgivning⁽⁷⁰⁾.

Direktivet om e-handel standardiserer også de fritagelser for ansvar for tredjepartsindhold, der gælder for disse udbydere af informationssamfundstjenester, der fungerer som formidlere. Med henblik herpå beskrives tre forskellige kategorier af tjenesteydelser, hvoraf hosting er den mest relevante med hensyn til produktsikkerhed og regeloverholdelse⁽⁷¹⁾. Hosting er en tjenesteydelse, hvor en formidlende tjenesteyder som f.eks. en onlinemarkedsplads eller en onlineplatform⁽⁷²⁾ blot passivt gemmer information fra modtageren af tjenesteydelsen, f.eks. en sælger af produkter på sin server — og gør den tilgængelig for offentligheden.

Udbydere af formidlingstjenester, som udfører hostingaktiviteter, kan under visse betingelser være omfattet af en fritagelse for ansvar⁽⁷³⁾ for ulovlige oplysninger leveret af tredjemand, som benytter deres netværk, eller ulovlige aktiviteter iværksat af tredjeparter, såsom oplysninger, der udgør krænkelse af ophavsretten eller varemærker eller udgør urimelig handelspraksis. Mens direktivet om elektronisk handel ikke definerer begrebet ulovlige informationer eller aktiviteter, kan dette begreb i henhold til EU's harmoniseringslovgivning og direktivet om produktsikkerhed i almindelighed også omfatte tilbud om usikre og/eller ikkeoverensstemmende produkter⁽⁷⁴⁾.

Ansvarsfritagelsen er dog underlagt særlige betingelser. Den gælder kun, hvis formidlerne ikke har konkret kendskab til den ulovlige aktivitet eller information eller, fra det øjeblik, hvor han får et sådant kendskab (f.eks. ved en »tilstrækkelig præcis og tilstrækkeligt underbygget« meddelelse⁽⁷⁵⁾), tager skridt til at fjerne informationen eller hindre adgangen til den. Hvis tjenesteydere ikke opfylder disse betingelser, er de ikke omfattet af ansvarsfritagelsen og kan således gøres ansvarlige for det indhold, de oplagrer.

Den ansvarsfritagelse, der er fastsat i direktivet om elektronisk handel, hindrer ikke medlemsstaterne i at fastlægge procedurer vedrørende fjernelse af information eller hindring af adgangen til den⁽⁷⁶⁾.

Ligeledes kan en domstol eller en administrativ myndighed i medlemsstaternes retssystemer kræve, at en udbyder af informationstjenester afbryder eller forhindrer en sådan overtrædelse ved at fjerne tredjepartsindhold og/eller forhindrer, at de påståede overtrædelser gentager sig i fremtiden⁽⁷⁷⁾. I denne forbindelse kan de offentlige myndigheder indføre specifikke overvågningskrav, forudsat at deres anvendelsesområde er klart målrettet som beskrevet i punkt 5.2 i del B i denne meddelelse.

⁽⁶⁹⁾ Se artikel 1 i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2015/1535 om en informationsprocedure med hensyn til tekniske forskrifter samt forskrifter for informationssamfundets tjenester (EUT L 241 af 17.9.2015, s. 1). Denne definition omfatter enhver tjeneste, der normalt ydes mod betaling, og som teleformidles ad elektronisk vej på individuel anmodning fra en tjenestemodtager.

⁽⁷⁰⁾ Se artikel 1, stk. 3, i e-handelsdirektivet. Direktiver såsom Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2011/83/EU af 25. oktober 2011 om forbrugerrettigheder (EUT L 304 af 22.11.2011, s. 4) og Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2005/29/EF af 11. maj 2005 om virksomheders urimelig handelspraksis over for forbrugerne på det indre marked (direktivet om urimelig handelspraksis) (EUT L 149 af 11.6.2005, s. 22) finder anvendelse på en erhvervsdrivende, der har egenskab af erhvervsdrivende og udøver erhvervsmæssig virksomhed over for forbrugerne, herunder i forbindelse med elektronisk handel. Ifølge Kommissionens vejledning om anvendelsen af direktiv 2005/29/EF, for så vidt angår tredjepartsmarkedsdeltagere, der handler på en platform, skal selve platformen træffe de nødvendige foranstaltninger for at gøre det muligt for tredjepartsmarkedsdeltagere at overholde EU's forbruger- og markedsføringslovgivning samtidig med kravene i EU's produktlovgivning og/eller produktsikkerhedsregler (herunder angivelse af CE-mærkning og eventuelt påkrævede advarsler, oplysninger og etiketter i overensstemmelse med gældende lovgivning på deres websted). Sektorspecifik lovgivning kan også omfatte mærkningskrav for internetsalg, som f.eks. for energiprodukter, som sælges online, Kommissionens delegerede forordning (EU) nr. 518/2014. Kommissionens vejledning om anvendelsen af direktiv 2005/29/EF af 25. maj 2016, SWD(2016) 163 final findes på: http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/ucp_guidance_da.pdf, jf. navnlig s. 75-76.

⁽⁷¹⁾ Andre aktiviteter, som også beskrives i direktivet om elektronisk handel: 1) »ren videreformidling« (»mere conduit«) såsom at videre-sende information (leveret af modtageren af tjenesteydelsen) eller give adgang til et kommunikationsnetværk (f.eks. internetudbydere) og 2) »caching«, såsom at gøre transmissionen af information mere effektiv, f.eks. ved at duplikere en database, dvs. kopiere indholdet af den oprindelige server for at sikre global dækning.

⁽⁷²⁾ Visse erhvervsdrivende udfører forskellige typer af aktiviteter. De kan udbyde hostingtjenester, men også handle i eget navn, og de kan levere andre tjenester i forbindelse med e-handel. De kompetente myndigheder skal altid i den pågældende sag afgøre, i hvilken egenskab den erhvervsdrivende eller webstedet skal behandles.

⁽⁷³⁾ Artikel 14 i direktivet om elektronisk handel.

⁽⁷⁴⁾ For så vidt som et sådant tilbud anses for at være ulovligt.

⁽⁷⁵⁾ I sag C-324/09, L'Oréal mod eBay, præciserede EU-Domstolen, at det relevante spørgsmål vedrørende betingelserne for at nyde godt af en ansvarsfritagelse var, om eBay var bevidst om sådanne forhold eller omstændigheder, hvoraf den ulovlige aktivitet fremgår (præmis 120-123).

⁽⁷⁶⁾ Artikel 14, stk. 3, og betragtning 46 i direktivet om elektronisk handel.

⁽⁷⁷⁾ Artikel 14, stk. 3, og betragtning 47 i direktivet om elektronisk handel.

I henhold til det nuværende retsgrundlag kan medlemsstaterne imidlertid hverken pålægge en generel forpligtelse på onlineformidlere såsom udbydere af hostingtjenester til at overvåge indholdet eller en generel forpligtelse til aktivt at undersøge forhold eller omstændigheder, der tyder på ulovlig virksomhed.

Dette betyder f.eks., at nationale myndigheder ikke kan indføre en generel forpligtelse for formidlerne til aktivt at overvåge hele deres internettrafik og undersøge dele, der tyder på ulovlige aktiviteter, såsom at udbyde ikkeoverensstemmende eller farlige produkter til salg ⁽⁷⁸⁾. Dette er blevet yderligere præciseret af Den Europæiske Unions Domstol ⁽⁷⁹⁾.

I forbindelse med markedsovervågningsaktiviteter baseret på anvendelsen af direktivet om produktsikkerhed i almindelighed, forordning (EF) nr. 765/2008 og de relevante EU-harmoniseringsretsakter finder bestemmelserne i direktivet om elektronisk handel anvendelse i tilfælde, hvor usikre og/eller ikkeoverensstemmende produkter sælges via en formidler. Uanset eventuelle foranstaltninger, der træffes mod en formidlende tjenesteyder, bør markedsovervågningsmyndighederne udføre markedsovervågning baseret på de relevante bestemmelser i direktivet om produktsikkerhed i almindelighed, forordning (EF) nr. 765/2008 og de relevante EU-harmoniseringsretsakter og også rettet mod aktører i forsyningskæden (i forbindelse med direktivet om produktsikkerhed i almindelighed, f.eks. producenten eller distributøren, alt efter hvad der er relevant ⁽⁸⁰⁾). Markedsovervågningsmyndighederne kan vurdere de mest passende foranstaltninger, der skal træffes, fra sag til sag og i henhold til princippet om proportionalitet. Dermed vil man tage hensyn til risikoen for, at erhvervsdrivende kan identificeres, hvor meget det haster, om der tidligere er truffet foranstaltninger over for det pågældende produkt osv. ⁽⁸¹⁾.

3.3.3. Udbydere af posttjenester

Postdirektivet dækker ikke varer underlagt restriktioner og forbud. Medlemsstaterne kan dog pålægge betingelser for levering af posttjenester for at sikre overholdelsen af væsentlige krav, såsom sikkerhed i forbindelse med transport af farligt gods ⁽⁸²⁾. Eftersom posttjenester skal garantere fortroligheden af den korrespondance og de postforsendelser, de leverer, er de i princippet ikke ansvarlige for det indhold, de leverer. Ikke desto mindre kan postbefordrende virksomheders aktiviteter blive berørt af produktkontroller, eftersom pakker indeholdende produkter fra tredjelande, der gennemgår toldprocedurer, kan åbnes og kontrolleres af toldmyndighederne ⁽⁸³⁾.

DEL B. DE PRAKTISKE ASPEKTER AF MARKEDSOVERVÅGNING AF PRODUKTER, DER SÆLGES ONLINE

Denne del indeholder gode råd og eksempler på god praksis for medlemsstaternes myndigheder vedrørende markedsovervågning af produkter, der udbydes til salg online til forbrugere eller andre slutbrugere i EU, hovedsagelig baseret på den nuværende praksis ⁽⁸⁴⁾.

1. Generelle principper for markedsovervågning

Medlemsstaternes myndigheder skal tage hensyn til visse generelle principper i deres markedsovervågningsaktiviteter, der gælder for både traditionelle og onlinemarkedsovervågningsaktiviteter.

⁽⁷⁸⁾ Artikel 15 i direktivet om elektronisk handel.

⁽⁷⁹⁾ Se f.eks. sag C-70/10, SABAM mod Scarlet, og sag C-360/10, SABAM mod Netlog, hvor Domstolen udtalte, at direktivet om elektronisk handel, Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2001/29/EF af 22. maj 2001 om harmonisering af visse aspekter af ophavsret og beslægtede rettigheder i informationssamfundet (»ophavsretsdirektivet«) (EFT L 167 af 22.6.2001, s. 10) og Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2004/48/EF af 29. april 2004 om håndhævelsen af intellektuelle ejendomsrettigheder (håndhævelsesdirektivet) (EUT L 195 af 2.6.2004, s. 16), sammenholdt med og fortolket i forhold til de krav, der kan udledes af beskyttelsen af de gældende grundlæggende rettigheder, skal fortolkes således, at det er til hinder for, at en national ret kan pålægge en hosting-tjenesteyder at indføre et system med filtrering af information, der er oplagret af hosting-tjenesteyderens brugere; som anvendes uden forskel over for alle disse brugere som en forebyggende foranstaltning udelukkende for egen regning og for en ubegrænset periode; med henblik på at identificere elektroniske filer, der indeholder musikværker, kinematografiske værker eller audiovisuelle værker, som sagsøgeren hævder at have intellektuelle ejendomsrettigheder til, og dernæst blokere tilrådighedsstillelsen for offentligheden af nævnte værker, som indebærer en krænkelse af ophavsretten.

⁽⁸⁰⁾ Se artikel 8, stk. 4, i direktivet om produktsikkerhed i almindelighed.

⁽⁸¹⁾ Artikel 8, stk. 2, og artikel 18, stk. 1, andet og tredje afsnit, i direktivet om produktsikkerhed i almindelighed. Artikel 18, stk. 4, artikel 19, stk. 1, artikel 20, stk. 2, og artikel 21 i forordning (EF) nr. 765/2008.

⁽⁸²⁾ Artikel 9 og artikel 2, nr. 19), i postdirektivet.

⁽⁸³⁾ Se EU-toldkodeksen, artikel 46, 188 og 189.

⁽⁸⁴⁾ En beskrivelse af eksempler på myndigheders praksis kan findes i »Study on Good Practice in Market Surveillance Activities related to Non-Food Consumer Products sold Online« og dets bilag: <http://ec.europa.eu/DocsRoom/documents/8723/attachments/1/translations/en/renditions/native> og <http://ec.europa.eu/DocsRoom/documents/8724/attachments/1/translations/en/renditions/native>.

I henhold til proportionalitetsprincippet ⁽⁸⁵⁾ skal de foranstaltninger, som myndighederne træffer, stå i et rimeligt forhold til alvoren af den risiko, der er forbundet med produktet ⁽⁸⁶⁾ og/eller alvoren af den manglende overholdelse ⁽⁸⁷⁾. Samtidig skal der tages behørigt hensyn til forsigtighedsprincippet.

Markedsovervågning bør desuden først og fremmest rettes mod de mest relevante aktører i forsyningskæden og efterfølges af en anmodning til især de enheder (enten fabrikant/producent eller importør), der er ansvarlige for markedsføringen af et produkt på EU-markedet, om, at de gennemfører korigerende foranstaltninger. Denne anmodning bør fremsættes, før eller samtidig med at der tages kontakt til den distributør, der befinder sig længere nede i forsyningskæden.

Desuden bør myndigheder fra forskellige medlemsstater samarbejde for at sikre en effektiv markedsovervågning ⁽⁸⁸⁾. Dette er især relevant i betragtning af den elektroniske handels grænseoverskridende karakter.

2. Strategi for og planlægning af markedsovervågning

For at sikre en effektiv tilrettelæggelse af markedsovervågningsaktiviteter er det hensigtsmæssigt, at medlemsstaternes myndigheder fastlægger en strategi for markedsovervågning af produkter, der udbydes til salg online, for at skabe balance mellem deres overvågning af en lang række onlineprodukter og de ressourcer, der er til rådighed til kontroller. Denne strategi bør omfatte prioriteter for deres tilsynsaktiviteter og tildele midler i overensstemmelse hermed. Strategien bør tage hensyn til, at medlemsstaternes myndigheder kan udføre markedsovervågning proaktivt og reaktivt.

Ved proaktiv markedsovervågning forstås myndighedernes kontrol af visse kategorier af produkter eller visse erhvervsdrivende på eget initiativ og på grundlag af risikorelaterede kriterier. Markedsovervågningsmyndighederne bør prioritere kontrollerne ved at rette dem mod de erhvervsdrivende, der forårsager størst skade inden for den pågældende myndigheds jurisdiktion.

Når medlemsstaternes myndigheder udfører markedsovervågning reaktivt, sker det, efter at de har modtaget information om onlineudbud af farlige produkter, der ikke er i overensstemmelse med reglerne. Den reaktive markedsovervågning kan gennemføres ved hjælp af forskellige informationskilder. En effektiv måde at gøre dette på er at kontrollere, om de farlige produkter er anmeldt i EU's system for hurtig varsling af farlige forbrugsprodukter, der ikke er fødevarer, og som sælges online ⁽⁸⁹⁾. Andre informationskilder, som kan bruges til dette formål, omfatter Organisationen for Økonomisk Samarbejde og Udviklings (OECD) globale portal om tilbagekaldelser af produkter ⁽⁹⁰⁾, forbrugerklager og oplysninger fra andre myndigheder, erhvervsdrivende og medierne.

3. Tilrettelæggelse af markedsovervågning af onlineprodukter

Kontrol af produkter, der sælges online, kræver visse specifikke praktiske ændringer af medlemsstaternes myndigheders traditionelle markedsovervågning.

På grundlag af nogle medlemsstaters erfaringer kan udpegelse af centrale enheder til overvågning og sporing af farlige produkter, der ikke er i overensstemmelse med reglerne, og som sælges online, bidrage til at sikre en effektiv udnyttelse af de ressourcer, som markedsovervågningsmyndighederne har til rådighed ⁽⁹¹⁾ ⁽⁹²⁾. Når overvågningsenheden har identificeret de farlige, ikkeoverensstemmende produkter og den relevante erhvervsdrivende, kan opfølgningen foretages af de kompetente inspektører.

Onlineinspektører bør have specifik viden om og forståelse af onlinemiljø og -undersøgelser for at kunne afsløre farlige, ikkeoverensstemmende produkter effektivt. I den forbindelse kan udvikling af særlige operative standardprocedurer og retningslinjer for medlemsstaternes markedsovervågning af produkter, der sælges online:

- hjælpe markedsovervågningsmyndighederne med struktureret opbevaring af og søgning efter relevante oplysninger om onlineeftersøgning på ét sted

⁽⁸⁵⁾ På grundlag af artikel 18, stk. 4, i forordning (EF) nr. 765/2008 og artikel 8, stk. 2, i direktivet om produktsikkerhed i almindelighed.

⁽⁸⁶⁾ Artikel 8, stk. 2, i direktivet om produktsikkerhed i almindelighed.

⁽⁸⁷⁾ Artikel 18, stk. 4, artikel 19, stk. 1, artikel 20, stk. 2, og artikel 21 i forordning (EF) nr. 765/2008.

⁽⁸⁸⁾ Artikel 24 i forordning (EF) nr. 765/2008 forpligter myndighederne til at yde bistand efter anmodning og udveksle oplysninger og dokumentation. Se også dokument 2015-IMP-MSG-02rev03 godkendt af ekspertgruppen om det indre marked for varer, »Market Surveillance and Conformity Assessment Policy«: <http://ec.europa.eu/DocsRoom/documents/17108/attachments/1/translations/en/renditions/native>.

⁽⁸⁹⁾ http://ec.europa.eu/consumers/consumers_safety/safety_products/rapex/index_en.htm.

⁽⁹⁰⁾ <http://globalrecalls.oecd.org/>.

⁽⁹¹⁾ Medlemsstaternes praksis: Case 5 og case 6 i »Study on Good Practice in Market Surveillance Activities related to Non-Food Consumer Products sold Online« — <http://ec.europa.eu/DocsRoom/documents/8723/attachments/1/translations/en/renditions/native> og <http://ec.europa.eu/DocsRoom/documents/8724/attachments/1/translations/en/renditions/native>.

⁽⁹²⁾ Sådanne enheder kan f.eks. strømline markedsovervågningen ved samtidig at kontrollere krav i forskellige retsakter (f.eks. produktsikkerhed og krav til energimærkning).

— øge effektiviteten af deres aktiviteter ⁽⁹³⁾.

Som supplement hertil bør medlemsstaternes myndigheder sammen med Europa-Kommissionen deltage i indbyrdes uddannelse og udveksling af oplysninger om bedste praksis for onlineefterforskninger.

Onlineefterforskninger i tilknytning til håndhævelse af lovgivning om produktsikkerhed og til håndhævelse af forbrugernes økonomiske interesser ⁽⁹⁴⁾ har mange fællestræk. De vedrører ofte den samme type websteder eller endog samme erhvervsdrivende. Det kan være effektivt at lade de samme centrale enheder foretage onlineefterforskninger, som vedrører begge områder. Dette kan navnlig være nyttigt, hvis det er den samme medlemsstats myndighed, der er ansvarlig for disse politikområder, hvilket i dag er tilfældet i de fleste medlemsstater. På grund af lighedspunkterne mellem disse onlineefterforskninger kan vejledning på ét forbrugerpolitisk område også være nyttig for andre politikområder.

4. Særlige træk ved og krav til onlineefterforskning

Når der er fastlagt en passende markedsovervågningsstrategi, -planlægning og -tilrettelæggelse, vil medlemsstaternes myndigheders onlineefterforskning blive mere effektiv. I forbindelse med onlineefterforskninger skal visse særlige omstændigheder og behov tages i betragtning.

En af de vigtigste forskelle mellem onlineefterforskning og undersøgelser i traditionelle forsyningskæder er myndighedernes adgang til de fysiske produkter. I onlineefterforskninger skal myndighederne kontrollere de oplysninger, der findes på det websted, hvor produktet udbydes til salg, og hvis der er tvivl om et produkts overensstemmelse, skal de udtage produktprøver. I de traditionelle forsyningskæder kan myndighederne relativt let få adgang til produktprøver fra distributionskæden. Dette er ikke tilfældet for onlineprodukter. Hvis der er adgang til et produktlager i den pågældende medlemsstat, kan prøveudtagningen være ligetil. Men hvis produktlageret kun er til rådighed i en anden medlemsstat, bør der samarbejdes på tværs af grænserne, så der kan tilvejebringes prøver til analyse, eller det bør aftales, at der gennemføres analyser på det sted, hvor produkterne forefindes. Myndighederne skal også købe produktprøver online, og her kan medlemsstaternes markedsovervågningsmyndigheder foretage testindkøb (»mystery shopping«), da det vil være en fordel for markedsovervågningsmyndighederne at foretage indkøbet anonymt, som en normal kunde ville gøre ⁽⁹⁵⁾.

En anden stor forskel mellem onlineefterforskninger og undersøgelser i traditionelle forsyningskæder vedrører udfordringerne ved at finde frem til de ansvarlige erhvervsdrivende for at anmode dem om yderligere oplysninger, udtage stikprøver og foretage yderligere markedsovervågningsforanstaltninger. Hvis informationerne ikke er let tilgængelige, vil den mest udfordrende del af onlineefterforskningen være at finde frem til de erhvervsdrivende, der udbyder produkter til salg online. Markedsovervågningsmyndighederne bør derfor gøre brug af de tilgængelige redskaber til at anmode om data til at identificere erhvervsdrivende ud fra relevante informationskilder, herunder internetudbydere, registre over domænenavne ⁽⁹⁶⁾, udbydere af betalingstjenester (f.eks. platforme) eller udbydere af ekspeditionstjenester.

Når markedsovervågningsmyndighederne søger efter oplysninger om en bestemt erhvervsdrivende, skal de tage hensyn til bestemmelserne om beskyttelse af personoplysninger (databeskyttelsesdirektivet ⁽⁹⁷⁾ og fra den 25. maj 2018 den generelle forordning om databeskyttelse ⁽⁹⁸⁾ samt direktivet om databeskyttelse inden for elektronisk kommunikation ⁽⁹⁹⁾). De nationale myndigheder skal overholde de gældende regler, og det anbefales derfor, at deres kompetente nationale tilsynsmyndigheder for databeskyttelse kontrollerer sådanne processer ⁽¹⁰⁰⁾.

⁽⁹³⁾ Medlemsstaternes praksis: Case 3 og case 4 i »Study on Good Practice in Market Surveillance Activities related to Non-Food Consumer Products sold Online« — <http://ec.europa.eu/DocsRoom/documents/8723/attachments/1/translations/en/renditions/native> og <http://ec.europa.eu/DocsRoom/documents/8724/attachments/1/translations/en/renditions/native>.

⁽⁹⁴⁾ http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/index_en.htm.

⁽⁹⁵⁾ Medlemsstaternes praksis: Case 11 i »Study on Good Practice in Market Surveillance Activities related to Non-Food Consumer Products sold Online« — <http://ec.europa.eu/DocsRoom/documents/8723/attachments/1/translations/en/renditions/native> og <http://ec.europa.eu/DocsRoom/documents/8724/attachments/1/translations/en/renditions/native>.

⁽⁹⁶⁾ En liste over registre over domænenavne findes på <http://www.iana.org/domains/root/db>.

⁽⁹⁷⁾ Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 95/46/EF af 24. oktober 1995 om beskyttelse af fysiske personer i forbindelse med behandling af personoplysninger og om fri udveksling af sådanne oplysninger (databeskyttelsesdirektivet) (EFT L 281 af 23.11.1995, s. 31).

⁽⁹⁸⁾ Forordning (EU) 2016/679 af Europa-Parlamentets og Rådets af 27. april 2016 om beskyttelse af fysiske personer i forbindelse med behandling af personoplysninger og om fri udveksling af sådanne oplysninger og om ophævelse af direktiv 95/46/EF (den generelle forordning om databeskyttelse) (EUT L 119 af 4.5.2016, s. 1).

⁽⁹⁹⁾ Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2002/58/EF af 12. juli 2002 om behandling af personoplysninger og beskyttelse af privatlivets fred i den elektroniske kommunikationssektor (direktivet om databeskyttelse inden for elektronisk kommunikation) (EFT L 201, 31.7.2002, s. 37).

⁽¹⁰⁰⁾ Det skal bemærkes, at formålet med dette dokument ikke er at give en udtømmende beskrivelse af alle relevante krav om databeskyttelse i henhold til EU-retten.

Endelig kan det være nødvendigt for medlemsstaternes myndigheder under onlineeftersforskninger at indsamle relevante oplysninger om farlige, ikkeoverensstemmende produkter. Under anvendelse af metoderne til indhentning af data bør der tages hensyn til, at oplysninger på internettet kan ændres på et øjeblik og fjernes fra internettet. Forskellige tekniske værktøjer kan sikre, at dokumentation i tilknytning til onlineeftersforskning registreres og opbevares korrekt og kan anvendes i en eventuel efterfølgende retssag.

5. Korrigerende foranstaltninger i forbindelse med produkter, der sælges online

Medlemsstaternes myndigheder skal træffe korrigerende foranstaltninger mod ikkeoverensstemmende, farlige produkter, der sælges online. Dette kan i grænseoverskridende situationer kræve samarbejde fra andre myndigheder end myndighederne i den pågældende medlemsstat.

5.1. Korrigerende foranstaltninger, som afhænger af, hvor den erhvervsdrivende er etableret

De nationale markedsovervågningsmyndigheders håndhævelsesbeføjelser er begrænsede til deres respektive jurisdiktioner. Derfor varierer mulighederne for og effektiviteten af de korrigerende foranstaltninger, som de nationale myndigheder kan træffe, efter, hvor den erhvervsdrivende er etableret. I dette afsnit beskrives, hvilke foranstaltninger medlemsstaternes myndigheder kan træffe, alt efter etableringsstedet for de identificerede erhvervsdrivende, som leverer farlige, ikkeoverensstemmende produkter, og hvordan myndighederne kan samarbejde.

5.1.1. Hvis den erhvervsdrivende er etableret i myndighedens jurisdiktion

Hvis den erhvervsdrivende er etableret inden for myndighedens jurisdiktion, kan denne træffe foranstaltninger på grundlag af sin kompetence. Efter at have identificeret den erhvervsdrivende kan myndigheden kræve enhver form for dokumentation fra denne, som kan påvise overensstemmelse (f.eks. EU-overensstemmelseserklæring, relevant teknisk dokumentation, testrapporter osv.) og træffe korrigerende foranstaltninger efter behov ⁽¹⁰¹⁾.

5.1.2. Hvis den erhvervsdrivende er etableret i EU, men uden for myndighedens jurisdiktion

Hvis onlineovervågning afslører, at der udbydes farlige, ikkeoverensstemmende produkter til salg af en onlineforhandler i EU, men uden for den undersøgende myndigheds jurisdiktion, bør de nationale myndigheder først kontakte den berørte erhvervsdrivende direkte for at få de oplysninger, der er nødvendige for undersøgelsen, eller anmode om, at der træffes korrigerende foranstaltninger, hvis der konstateres manglende overensstemmelse ⁽¹⁰²⁾.

Hvis den erhvervsdrivende ikke samarbejder, anbefales den nationale myndighed at gøre brug af grænseoverskridende samarbejde på følgende måde ⁽¹⁰³⁾:

- Hvis land A's markedsovervågningsmyndighed har brug for oplysninger for at afslutte overensstemmelsesvurderingen fra erhvervsdrivende i land B, og den erhvervsdrivende ikke besvarer anmodningen om dokumentation, kan land A's markedsovervågningsmyndighed anmode om bistand fra land B's markedsovervågningsmyndighed ⁽¹⁰⁴⁾
- Hvis den erhvervsdrivende ikke frivilligt træffer korrigerende foranstaltninger, kan land A's markedsovervågningsmyndighed ⁽¹⁰⁵⁾ i) træffe obligatoriske foranstaltninger vedrørende de produkter, der gøres tilgængelige online inden for myndighedens jurisdiktion, uanset at den erhvervsdrivende er etableret i land B ⁽¹⁰⁶⁾, og ii) informere om de korrigerende foranstaltninger, om nødvendigt via informations- og kommunikationssystemet for paneuropæisk markedsovervågning (ICSMS) ⁽¹⁰⁷⁾/fællesskabssystemet for hurtig udveksling af oplysninger om farlige nonfoodprodukter (RAPEX). Markedsovervågningsmyndighederne i andre medlemsstater forventes at træffe opfølgende foranstaltninger, meddele dem til brug i RAPEX og/eller beskyttelsesklausulproceduren, og specifikt forventes markedsovervågningsmyndigheden i land B at tage kontakt til producenten/importøren og anmode om korrigerende foranstaltninger i forbindelse med alle relevante produkter ⁽¹⁰⁸⁾.

⁽¹⁰¹⁾ Artikel 19, stk. 1, og artikel 21 i forordning (EF) nr. 765/2008.

⁽¹⁰²⁾ I artikel 19, stk. 2, i forordning (EF) nr. 765/2008 fastsættes det, at markedsovervågningsmyndighederne samarbejder med de erhvervsdrivende om tiltag, der kan forebygge eller begrænse risici forårsaget af produkter, som disse erhvervsdrivende har gjort tilgængelige på markedet. Den sektorspecifikke lovgivning tilpasset artikel R2, stk. 8, R4, stk. 7, og R5, stk. 4, i afgørelse (EF) nr. 768/2008/EF indeholder en generel forpligtelse for de berørte erhvervsdrivende til at træffe korrigerende foranstaltninger for at bringe produkter i overensstemmelse med bestemmelserne, når de mener eller har grund til at tro, at et produkt ikke er i overensstemmelse med den gældende EU-harmoniseringslovgivning. I henhold til sektorspecifik lovgivning tilpasset artikel R31 i afgørelse (EF) nr. 768/2008/EF skal den erhvervsdrivende sikre, at der træffes foranstaltninger over for alle de pågældende produkter, som han har gjort tilgængelige på Fællesskabets marked.

⁽¹⁰³⁾ <http://ec.europa.eu/DocsRoom/documents/17108/attachments/1/translations/en/renditions/native>.

⁽¹⁰⁴⁾ Retsgrundlaget for denne form for gensidig bistand er fastsat i artikel 24, stk. 2, i forordning (EF) nr. 765/2008.

⁽¹⁰⁵⁾ Artikel 19, stk. 3, i forordning (EF) nr. 765/2008; sektorspecifik lovgivning tilpasset referenceartikel R31, stk. 4, i afgørelse nr. 768/2008/EF.

⁽¹⁰⁶⁾ Dette berører ikke myndighedernes mulighed for samtidig at træffe foranstaltninger over for distributører, der er etableret i den pågældende myndigheds eget land, for at kunne tage kontakt til virksomheder, der fysisk befinder sig på dens område.

⁽¹⁰⁷⁾ <https://webgate.ec.europa.eu/icsms/>.

⁽¹⁰⁸⁾ I henhold til artikel 12 i direktivet om produktsikkerhed i almindelighed, artikel 22 i forordning (EF) nr. 765/2008 og EU-beskyttelsesproceduren i den sektorspecifikke lovgivning eller bestemmelser tilpasset artikel R31, stk. 6 og 8, i afgørelse nr. 768/2008/EF.

Kommissionen fremmer samarbejdet ved at give adgang til en fortegnelse over kontaktoplysninger for de relevante medlemsstaters myndigheder i tilfælde af grænseoverskridende samarbejde ⁽¹⁰⁹⁾.

5.1.3. Hvis den erhvervsdrivende er etableret uden for EU

Hvis en erhvervsdrivende er etableret uden for EU, har medlemsstatens myndigheder visse muligheder for at iværksætte foranstaltninger over for den pågældende. Disse erhvervsdrivende bør gøres opmærksom på, at produkter, der udbydes til salg online til kunder i EU, skal være i overensstemmelse med EU's krav. De pågældende bør ligeledes informeres om deres forpligtelser og anmodes om at afhjælpe eventuelle tilfælde af manglende overholdelse. Medlemsstaterne kan om nødvendigt blokere adgangen til websteder, der tilbyder farlige eller ikkeoverensstemmende produkter. Navnlig giver artikel 8, stk. 1, litra d) og e), i direktivet om produktsikkerhed i almindelighed medlemsstaterne mulighed for at træffe specifikke foranstaltninger i den henseende. I overensstemmelse med artikel 16, stk. 2, i forordning (EF) nr. 765/2008 kan markedsovervågningsmyndigheder træffe de nødvendige foranstaltninger for, at produkter trækkes tilbage, forbydes eller kun gøres tilgængelige på markedet i begrænset omfang.

Gennem samarbejde med myndigheder i andre jurisdiktioner kan medlemsstaterne tilvejebringe redskaber til at behandle sådanne sager. Derfor opfordres de til at samarbejde med de kompetente myndigheder i tredjelande. Medlemsstaterne opfordres til at underrette Kommissionen om sådanne samarbejdsaktiviteter. Dette er især vigtigt i forbindelse med spørgsmål, der kan kræve en koordineret tilgang på EU-plan, for at fremme samarbejdet om undersøgelser af sikkerhed og overensstemmelse for produkter, der udbydes til salg online til forbrugere eller andre slutbrugere inden for EU. Medlemsstaterne skal i deres indberetninger om farlige produkter til det hurtige varslingsystem angive, om produktet er solgt på nettet fra et tredjeland, samt gennem hvilken internetbutik eller onlineplatform.

Der findes allerede en særlig ramme for internationalt samarbejde om produktsikkerhed i form af RAPEX-systemet for Kina, der er indgået mellem Europa-Kommissionens tjenestegrene og den kinesiske generaladministration for kvalitetsovervågning, inspektion og karantæne (AQSIQ) ⁽¹¹⁰⁾.

Hvis produkter, der udbydes til salg online, kommer til EU fra tredjelande, bør told- og markedsovervågningsmyndighederne også samarbejde for at kontrollere og stoppe forsendelser af produkter ved grænsen ⁽¹¹¹⁾ ⁽¹¹²⁾. Dette er afgørende, når en forsendelse ankommer direkte fra et tredjeland til en EU-kunde, og hvor der ikke findes en erhvervsdrivende i EU.

5.2. Korrigerende foranstaltninger, der er specifikke for produkter, der sælges online

Når produkter udbydes til salg på nettet, kan markedsovervågningsmyndighederne i henhold til national lovgivning i visse tilfælde anmode om, at formidlere træffer specifikke korrigerende foranstaltninger (f.eks. udbydere af hostingtjenester såsom onlineplatforme) for at fjerne eller hindre adgang til oplysninger om ikkeoverensstemmende og usikre produkter fra deres hjemmeside. Dette omfatter tilfælde, hvor sælgeren er etableret uden for EU. Dette kaldes anmeldelses- og fjernelsesproceduren ⁽¹¹³⁾.

Selv om denne procedure ikke som sådan er fastsat i direktivet om elektronisk handel, kan direktivet opfattes som dens retsgrundlag, for så vidt angår betingelserne for adgang til den ansvarsfritagelse, der er fastsat i direktivets artikel 14, stk. 1, med hensyn til viden om og kendskab til og efterfølgende sletning af information eller hindring af adgang til

⁽¹⁰⁹⁾ <http://ec.europa.eu/DocsRoom/documents/12802/attachments/1/translations/en/renditions/native>
<http://ec.europa.eu/DocsRoom/documents/12803/attachments/1/translations/en/renditions/native>
http://ec.europa.eu/consumers/safety/safety_products/rapex/index_en.htm.

⁽¹¹⁰⁾ RAPEX-KINA muliggør en regelmæssig og hurtig overførsel af data mellem EU og Kinas produktsikkerhedsmyndighed om farlige nonfoodforbrugsprodukter. Kommissionen giver de kinesiske myndigheder oplysninger om farlige forbrugerprodukter med oprindelse i Kina, som medlemsstaterne har anmeldt i det hurtige varslingsystem for farlige nonfoodprodukter (RAPEX). De kinesiske myndigheder undersøger disse anmeldelser og træffer, når det er muligt, foranstaltninger over for disse produkter, som kan forhindre eller begrænse yderligere eksport heraf til EU.

⁽¹¹¹⁾ Artikel 27 i forordning (EF) nr. 765/2008.

⁽¹¹²⁾ Yderligere oplysninger om samarbejde med toldmyndighederne kan findes i meddelelse fra Kommissionen C(2016) 1958 final — Den blå vejledning om gennemførelsen af EU's produktregler 2016 og i retningslinjerne for importkontrol på området for produktsikkerhed og overensstemmelse, som findes på: http://ec.europa.eu/taxation_customs/resources/documents/common/publications/info_docs/customs/product_safety/guidelines_en.pdf.

⁽¹¹³⁾ Se meddelelse fra Kommissionen til Europa-Parlamentet, Rådet, Det Europæiske Økonomiske og Sociale Udvalg og Regionsudvalget, »Onlineplatforme og det digitale indre marked Muligheder og udfordringer for Europa« af 25.5.2016, COM(2016) 288, som er tilgængelig på: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/DA/TXT/?uri=CELEX:52016DC0288>.

information. Markedsovervågningsmyndigheder bør have beføjelser og ressourcer til at anvende denne anmeldelses- og fjernelsesprocedure direkte eller etablere et samarbejde med de nationale myndigheder, der er ansvarlige for gennemførelsen af direktivet om elektronisk handel ⁽¹¹⁴⁾.

Hvis formidleren ønsker at benytte sig af ansvarsfritagelsen i e-handelsdirektivets artikel 14, stk. 1, er denne forpligtet til uden ophør at tage skridt til at fjerne informationen eller hindre adgangen til ulovlig information efter at være blevet underrettet herom, f.eks. oplysninger om et usikkert produkt eller et ikkeoverensstemmende produkt ⁽¹¹⁵⁾. De myndigheder, der indgiver en anmeldelse, skal i den sammenhæng afgive tilstrækkelige oplysninger til, at formidlerne med rimelighed kan identificere de pågældende ulovlige informationer.

Selv om artikel 15, stk. 1, i direktivet om elektronisk handel ikke tillader, at der pålægges en generel forpligtelse til at overvåge eller aktivt deltage i undersøgelser, fastsætter artiklen, at medlemsstaterne kan kræve, at formidlere straks underretter de kompetente myndigheder om påståede ulovlige aktiviteter eller oplysninger fra modtagerne af deres tjeneste. Formidlere kan også være forpligtet til at videregive oplysninger til de kompetente myndigheder på disses anmodning, som gør det muligt at identificere de tjenestemodtagere, de har oplagringsaftaler med.

For at hjælpe formidlere med at reagere effektivt og finde oplysninger om udbud til salg af usikre produkter eller ikkeoverensstemmende produkter på deres websted, tilrådes medlemsstaternes myndigheder at etablere tætte kontakter med henblik på en hurtig indsats med centrale formidlende udbydere, der tilbyder værtstjenester for produkter, som sælges online.

Ud over en eventuel anmeldelses- og fjernelsesprocedure, der er omfattet af national lovgivning, kan nogle af EU's markeds- og overvågningsmyndigheder også blokere og lukke visse websteder på grundlag af deres respektive nationale retlige rammer.

Hvad endelig angår særtrækkene ved forvaltning af produktsikkerhed inden for e-handel, skal det bemærkes, at onlinekøb har den fordel, at forbrugerne og andre slutbrugere let kan identificeres, da de skal afgive deres kontaktoplysninger, når de handler på nettet. Dette betyder, at de relevante erhvervsdrivende kan nå kunderne mere effektivt, hvis der er behov for korrigerende foranstaltninger, som f.eks. tilbagekaldelse af et produkt ⁽¹¹⁶⁾.

DEL C. BEVIDSTGØRELSE AF FORBRUGERNE OG VIRKSOMHEDERNE OM SIKKERHED OG OVERENSSTEMMELSE FOR PRODUKTER, SOM SÆLGES ONLINE

Denne del indeholder eksempler på god praksis for medlemsstaternes myndigheder om bevidstgørelse af forbrugere og virksomheder om de udfordringer, som farlige, ikkeoverensstemmende produkter, der sælges online, udgør.

1. Bevidstgørelse af forbrugerne

En måde at sikre forbrugerne mod at blive udsat for sundhedsmæssige, sikkerhedsmæssige og andre risici fra produkter, der er købt online, er at øge deres bevidsthed om de udfordringer, der er forbundet med onlinekøb, og sætte dem i stand til at træffe velinformerede beslutninger.

Myndighederne rådes til at forbedre forbrugerbeskyttelsen ved at supplere deres overvågning og håndhævelse med kommunikationsaktiviteter rettet mod forbrugerne.

Myndighederne kan udvikle deres informations- og værktøjskasse for forbrugere ud fra den forudsætning, at forbrugerne forventer, at de produkter, de køber, er sikre og i overensstemmelse med de relevante regler. Forbrugerne ser ikke umiddelbart de mulige risici i forbindelse med onlinekøb ⁽¹¹⁷⁾.

Dette kapitel omhandler to aspekter, der er relevante for bevidstgørelsen af forbrugerne: Hvad forbrugerne bør vide, og hvordan medlemsstaternes myndigheder kan informere dem. Disse forslag kan anvendes i eventuelle oplysningskampagner over for forbrugerne.

⁽¹¹⁴⁾ Yderligere oplysninger om disse forpligtelser findes i arbejdsdokumentet fra Kommissionens tjenestegrene, »Online services, including e-commerce, in the Single Market«, s. 30, http://ec.europa.eu/internal_market/e-commerce/docs/communication2012/SEC2011_1641_en.pdf.

⁽¹¹⁵⁾ »Meddelelser om påståede ulovlige aktiviteter kan vise sig at være upræcise, men en sådan underretning udgør en faktor, som den nationale domstol skal tage hensyn til, når den i lyset af de oplysninger, der således er fremsendt til den erhvervsdrivende, skal bestemme, om denne rent faktisk havde kendskab til sådanne forhold eller omstændigheder, på grundlag af hvilke en påpasselig erhvervsdrivende burde have konstateret ulovligheden« — sag C-324/09, L'Oréal SA m.fl. mod eBay International AG m.fl., præmis 122.

⁽¹¹⁶⁾ Der skal tages hensyn til kravene til databeskyttelse.

⁽¹¹⁷⁾ Se f.eks.: Forbrugerperspektivet i forbindelse med produktsikkerhed ved onlinekøb NVWA 2016, jf. OECD (2016), »Online Product Safety: Trends and Challenges«, OECD Digital Economy Papers, No. 261, OECD Publishing, Paris. DOI: <http://dx.doi.org/10.1787/5jlnb5q93jlt-en>.

1.1. *Hvad er det nyttigt for forbrugerne at vide?*

Med hensyn til produktsikkerhed og overensstemmelse kan medlemsstaternes myndigheder træffe foranstaltninger for at sikre, at forbrugerne som minimum informeres om følgende væsentlige aspekter vedrørende onlinesalg af forbrugereprodukter:

- Forbrugerprodukter (både solgt online og i traditionelle forretninger) er underlagt en lang række retlige krav, der skal sikre, at produkterne ikke udgør nogen fare for forbrugernes sundhed eller sikkerhed eller indebærer andre risici for forbrugerne.
- Forbrugere, der handler online, bør tilskyndes til at kontrollere, om de krævede oplysninger om produktet er til stede, f.eks. advarsler og oplysninger om sporbarhed (såsom adresse og kontaktoplysninger på fabrikanten og i givet fald importøren) ⁽¹¹⁸⁾.
- Markedsovervågningsmyndigheder i EU's medlemsstater skal inden for deres ansvarsområde sikre, at de produkter, der udbydes til salg, er sikre og i overensstemmelse med de gældende krav.
- For at minimere de risici, der er forbundet med køb af usikre produkter på internettet, kan forbrugerne:
 - kontrollere, om det produkt, som de ønsker at købe, er underlagt restriktive foranstaltninger som f.eks. en tilbagekaldelse, f.eks. på RAPEX-hjemmesiden ⁽¹¹⁹⁾, på Organisationen for Økonomisk Samarbejde og Udviklings (OECD) portal om produkttilbagekaldelser ⁽¹²⁰⁾ eller eventuelle national lister over tilbagekaldelser
 - dobbelttjekke oplysningerne fra onlineforhandleren med oplysningerne på fabrikantens websted ⁽¹²¹⁾
 - kontakte sælgeren eller webstedet for at finde ud af, hvorvidt produktet er i overensstemmelse med de relevante EU-krav.
- Forbrugerne bør informeres om mulige redskaber, der kan bruges til at indgive klager og anmelde sikkerhedsproblemer eller andre forhold vedrørende manglende overholdelse for produkter, der købes online, til myndighederne. De bør ligeledes informeres om deres rettigheder som forbrugere, når produktet skal kaldes tilbage.

Der kan afgives yderligere detaljerede sektorspecifikke oplysninger for produktkategorier, som med større sandsynlighed indebærer alvorlige risici, ulykker og personskader ⁽¹²²⁾.

1.2. *Hvordan bør medlemsstaterne oplyse forbrugerne om aspekter vedrørende produktsikkerhed, der skal tages i betragtning i forbindelse med køb på nettet?*

I dette afsnit beskrives særlige redskaber til forbrugerinformation og eksempler på god praksis, der allerede anvendes af en række medlemsstater til at informere forbrugerne om produktsikkerhed på nettet.

1.2.1. *Myndighedernes websteder*

Myndighederne kan på deres websteder give præcise og ajourførte oplysninger om produktsikkerhed, forbrugerrettigheder samt erhvervsdrivendes rettigheder og forpligtelser. På disse websteder kan der gøres plads til, at forbrugerne kan indgive klager vedrørende sikkerhed og/eller manglende overensstemmelse i forbindelse med produkter, der sælges online.

⁽¹¹⁸⁾ Se også Kommissionens retningslinjer om gennemførelsen/anvendelsen af direktiv 2005/29/EF om urimelig handelspraksis af 25. maj 2016, SWD(2016) 163 final, der kan findes på http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/ucp_guidance_en.pdf, navnlig side 75 om sikkerhedsadvarsler vedrørende et givet produkt. Se f.eks. også artikel 11, stk. 2, i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2009/48/EF af 18. juni 2009 om sikkerhedskrav til legetøj (EUT L 170 af 30.6.2009, s. 1).

⁽¹¹⁹⁾ http://ec.europa.eu/consumers/consumers_safety/safety_products/rapex/alerts/main/index.cfm?event=main.search.

⁽¹²⁰⁾ <http://globalrecalls.oecd.org/>.

⁽¹²¹⁾ Onlinesælgere og -fabrikanter er ikke altid de samme enheder. Onlinesælgere kan købe varer fra fabrikanten og sælge dem på det dedikerede websted (eller via en formidler/værtsudbyder). Fabrikanten kan dog også producere og sælge sit eget produkt i sin egen dedikerede internetbutik.

⁽¹²²⁾ Se f.eks.: <http://www.electricalsafetyfirst.org.uk/mediafile/100129855/Buying-Electrical-Goods-Online-A5-Leaflet-2014.pdf>.

1.2.2. Brug af medierne og oplysningskampagner

Myndigheder kan gøre brug af medierne og internettet til at formidle centrale budskaber til forbrugerne. Medier, der anvendes til at formidle budskaber til en bred målgruppe, kan f.eks. være veletablerede TV-programmer, specialiserede websteder og den trykte presse, herunder forbrugermagasiner.

Når problemer i forbindelse med produktsikkerhed kommer frem i nyhederne, kontaktes myndigheder meget ofte af pressen med henblik på kommentarer og interviews. Dette kan give myndighederne mulighed for at fremhæve centrale spørgsmål for forbrugere, der køber produkter online ⁽¹²³⁾.

Myndighederne opfordres også til at tilrettelægge oplysningskampagner, herunder på de sociale medier, med fokus på sikkerheden og overholdelse af reglerne for produkter, som sælges online. Her kan myndighederne medtage information om de aspekter, der skal tages i betragtning for at sikre en risikofri internethandel.

1.2.3. Klagesystemer for forbrugerne

Forbrugerklagesystemer er vigtige for markedsovervågningsmyndighederne, da de sætter fokus på farlige, ikkeoverensstemmende produkter samt forbrugernes bekymringer og behov ⁽¹²⁴⁾. Klager er en god informationskilde, når myndighederne skal planlægge overvågnings- og forbrugeroplysningsaktiviteter. De nationale myndigheder kan give klare oplysninger til forbrugerne om, a) hvornår de kan indgive en klage, b) hvordan de kan gøre det, og c) hvilken myndighed der er ansvarlig for at behandle klagen.

Medlemsstaterne kan sikre, at forbrugerne har adgang til klagesystemer online, hvor de kan klage over farlige, ikkeoverensstemmende produkter, der sælges online, idet der skal tages hensyn til Kommissionens henstilling om en harmoniseret metode til klassificering og indberetning af klager og forespørgsler fra forbrugere ⁽¹²⁵⁾.

2. Bevidstgørelse af virksomhederne

Selv om det er de erhvervsdrivendes ansvar at overholde EU's bestemmelser, vil virksomhedernes øgede kendskab til de krav, de skal opfylde, bidrage til at sikre, at de produkter, der når frem til forbrugerne, er sikre og opfylder kravene. Tilgængeligheden af oplysninger om gældende bestemmelser bidrager generelt til, at der kommer sikrere produkter på markedet, da dette påvirker og forbedrer de erhvervsdrivendes overholdelse af reglerne. Det vil give de erhvervsdrivende mange fordele at overholde bestemmelserne. Det vil f.eks. bidrage til, at de udnytter deres ressourcer effektivt, sparer omkostninger til korregerende foranstaltninger og undgår at skade deres omdømme.

At øge virksomhedernes kendskab til reglerne begynder normalt med at give dem let adgang til grundlæggende oplysninger om gældende krav og om, hvordan de skal overholdes. For at øge effektiviteten kan der informeres om specifikke sektorer eller produkter. I denne forbindelse kan klassiske oplysningskampagner eller seminarer om sikkerhed og overensstemmelse osv. tilpasses onlinemiljøet ⁽¹²⁶⁾.

En anden måde at nå virksomhederne på er at udstikke specifikke retningslinjer, der er rettet mod dem. Her kan de få adgang til alle nyttige oplysninger om, hvordan de kan sælge sikre og overensstemmende produkter på nettet i et bestemt område, hvilke krav der skal opfyldes, og det ansvar, der påhviler erhvervsdrivende, som sælger produkter online. Heri kan man også fremhæve de økonomiske sanktioner og sanktioner, onlineudbydere kan stå over for, hvis de overtræder den gældende lovgivning ⁽¹²⁷⁾.

⁽¹²³⁾ Medlemsstaternes praksis for anvendelse af medier til at informere forbrugerne beskrives i casestudie nr. 12 i »Study on Good Practice in Market Surveillance Activities related to Non-Food Consumer Products sold Online«: <http://ec.europa.eu/DocsRoom/documents/8723/attachments/1/translations/en/renditions/native> og <http://ec.europa.eu/DocsRoom/documents/8724/attachments/1/translations/en/renditions/native>.

⁽¹²⁴⁾ Medlemsstaternes praksis: Case 9 i »Study on Good Practice in Market Surveillance Activities related to Non-Food Consumer Products sold Online« — <http://ec.europa.eu/DocsRoom/documents/8723/attachments/1/translations/en/renditions/native> og <http://ec.europa.eu/DocsRoom/documents/8724/attachments/1/translations/en/renditions/native>.

⁽¹²⁵⁾ C(2010)3021 http://ec.europa.eu/consumers/archive/strategy/docs/consumer-complaint-recommendation_da.pdf.

⁽¹²⁶⁾ Medlemsstaternes praksis: Case 16 i »Study on Good Practice in Market Surveillance Activities related to Non-Food Consumer Products sold Online« — <http://ec.europa.eu/DocsRoom/documents/8723/attachments/1/translations/en/renditions/native> og <http://ec.europa.eu/DocsRoom/documents/8724/attachments/1/translations/en/renditions/native>.

⁽¹²⁷⁾ Praksis: Case 17 i »Study on Good Practice in Market Surveillance Activities related to Non-Food Consumer Products sold Online« — <http://ec.europa.eu/DocsRoom/documents/8723/attachments/1/translations/en/renditions/native> og <http://ec.europa.eu/DocsRoom/documents/8724/attachments/1/translations/en/renditions/native>.

Da forbrugerprodukter på EU's marked også kommer fra lande uden for EU, er det vigtigt at nå ud til virksomheder, der opererer fra tredjelande, f.eks. via webshops, der ligger uden for EU. En foranstaltning kan være at sikre, at de oplysninger, der udarbejdes med henblik på virksomheder i EU, er tilgængelige for virksomheder beliggende uden for EU, idet de f.eks. kan få adgang til dem via messer og fra relevante handelskamre, handels- og informationscentre samt lokale myndigheder, som kan informere erhvervsdrivende i tredjelande.

Samarbejde med onlineplatforme kan være nyttigt med henblik på distribution/formidling af relevant information til virksomheder, der udbyder forbrugerprodukter på deres platform til forbrugere i EU.

Der kan desuden gennemføres velkoordinerede og veltilrettelagte seminarer på EU-plan i centrale partnerlande i samarbejde med lokale myndigheder for bedre at sikre, at oplysningerne når frem til de rigtige virksomheder. Specifik uddannelse for importører kan også vise sig at være nyttig.
