



Bryssel den 11.4.2018
COM(2018) 183 final

**MEDDELANDE FRÅN KOMMISSIONEN TILL EUROPAPARLAMENTET, RÅDET
OCH EUROPEISKA EKONOMISKA OCH SOCIALA KOMMITTÉN**

En ny giv för konsumenterna

1. INLEDNING

1.1. Skapande av en rättvis inre marknad för konsumenter och företag

Sedan 1987 har EU haft de strängaste konsumentskyddsreglerna i världen och i dag finns det en omfattande uppsättning av konsumenträttigheter. Konsumenternas utgifter uppgår till 56 % av EU:s BNP¹. En sund konsumentmiljö är en avgörande faktor för ekonomisk tillväxt².

De rättigheter som EU har infört för konsumenter skapar förutsebarhet och förtroende såväl för medborgare som företag, och omfattar rätt till säkra produkter, rätt att lämna tillbaka en produkt som köpts på nätet inom 14 dagar och rätt till reparation eller ersättning av en produkt under en garantiperiod. Detta är endast några av de konkreta rättigheter som gör skillnad i människors dagliga liv.

Unionens konsumentpolitik har medfört verkliga fördelar genom väsentliga rättsakter som reglerar rättigheter för passagerare och konsumenter, otillbörliga affärsmetoder och oskäliga avtalsvillkor. Detta har gett både medborgare och företag i Europa en hög skyddsnivå och stor säkerhet, men marknaden är föränderlig.

För att bygga vidare på denna framgång, och för att hantera de utmaningar som uppkommer genom den nya och förändrade marknaden, har kommissionens ordförande Jean-Claude Juncker genomfört en omorganisation för att ge konsumentpolitiken en mer framträdande plats³. Sedan början av sin mandatperiod 2014 har kommissionen lagt fram över 80 % av de förslag som behövs inom de tio prioriterade områden som fastställs i Junckers politiska riktlinjer⁴. Konsumenternas intressen har varit en central fråga i flera av kommissionens initiativ, såsom strategin för den digitala inre marknaden, vilken ledde fram till lagstiftning för att avgifter för mobiltelefoni- och dataroaming skulle upphöra från och med den 15 juni 2017⁵, och för att förbjuda omotiverad geoblocking så att konsumenterna ska kunna komma åt eller köpa produkter eller tjänster från en webbplats som är baserad i en annan medlemsstat från och med den 3 december 2018⁶. Dessutom säkerställs gränsöverskridande portabilitet för innehållstjänster online från och med den 1 april 2018⁷. Som en del av energiunionen och klimatpolitiken har en överenskommelse nåtts om kommissionens förslag för att stärka konsumenternas rättigheter på energimarknaden⁸, och om nya tester av utsläpp och

¹ Eurostat, GDP and main components (output, expenditure and income) [nama_10_gdp], P31_S14_S15. Slutliga konsumtionsutgifter för hushåll och för ideella inrättningar för hushåll.

² Uppgifter från kommissionens resultatavslutning för konsumenter visar på ett genomgående positivt förhållande mellan konsumentvillkor och den ekonomiska situationen i olika medlemsstater.

³ Pressmeddelande, http://europa.eu/rapid/press-release_IP-14-984_sv.htm

⁴ Kommissionens arbetsprogram 2018, https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/cwp_2018_sv.pdf, https://ec.europa.eu/commission/publications/president-junckers-political-guidelines_sv

⁵ <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/end-roaming-charges-travellers-european-union>

⁶ <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/eu-negotiators-agreed-end-unjustified-geoblocking>

⁷ <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/cross-border-portability-online-content-services>

⁸ T.ex. meddelandet om en ny giv för energikonsumenterna, COM(2015) 339 final, <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/se/TXT/?uri=CELEX:52015DC0339>, förslaget till ett nytt energidirektiv, COM(2016) 864 final, <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=COM:2016:0864:FIN>

bränsleförbrukning för bilar⁹. Dessutom kommer moderniserade bestämmelser om paketresor att träda i kraft den 1 juli 2018¹⁰.

Dessutom pågår förhandlingar mellan Europaparlamentet, rådet och kommissionen avseende förslagen om digitala avtal, en central del av strategin för den digitala inre marknaden, vars syfte är att modernisera lagstiftningen om konsumentavtal för tillhandahållande av digitalt innehåll¹¹ och för försäljning av varor¹². Med tanke på hur viktiga dessa förslag är för att ge konsumenterna klara och effektiva rättigheter vid hämtning av digitalt innehåll, och för att säkerställa att både konsumenter och företag kan förlita sig på enhetliga och effektiva bestämmelser över hela Europa, uppmanar kommissionen Europaparlamentet och rådet att säkerställa ett snabbt antagande av dessa förslag, vilka framhävs i den gemensamma förklaringen om lagstiftningsprioriteringar som ordförandena för alla tre institutionerna har kommit överens om.

Det finns även andra förslag från kommissionen som kommer att bidra till en hög konsumentskyddsnivå. Särskilt förslaget från 2008 till ett direktiv om likabehandling, som bland annat har i syfte att säkerställa lika tillgång till varor och tjänster oavsett religion eller övertygelse, funktionshinder, ålder eller sexuell läggning, kan ha en väsentlig inverkan¹³. Vidare kommer det förslag till en europeisk tillgänglighetslag som kommissionen lade fram 2015 att göra att en mängd produkter och tjänster blir mer tillgängliga för konsumenter med funktionshinder¹⁴. Kommissionen uppmanar Europaparlamentet och rådet att snabbt nå en överenskommelse om detta viktiga förslag och har, när det väl är antaget, för avsikt att lägga fram ett förslag om att inkludera tillgänglighetslagen i tillämpningsområdet för det föreslagna direktivet om gruppatalan¹⁵.

Som ett resultat av kommissionens arbete har konsumenternas villkor förbättrats över hela EU¹⁶ och företagen har dragit nytta av tillsynsåtgärder med ett enda kontaktställe i vissa frågor (t.ex. köp i applikationer i onlinespel, biluthyrning eller olagligt innehåll på plattformar för sociala medier¹⁷).

Det återstår emellertid utmaningar inom konsumentpolitiken. På senare tid har storskaliga otillbörliga metoder som påverkar konsumenter i hela EU undergrävt konsumenternas förtroende för den inre marknaden. Bland dessa storskaliga händelser märks ”Dieselgate” (där vissa biltillverkare installerade teknik i bilar för att fuska vid utsläppstester) och en utbredd

⁹ https://ec.europa.eu/growth/sectors/automotive/environment-protection/emissions_sv,

¹⁰ https://ec.europa.eu/clima/sites/clima/files/transport/vehicles/cars/docs/faq_wltp_correlation_en.pdf

¹¹ https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/consumers/travel-and-timeshare-law/package-travel-directive_sv

¹² <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/SE/TXT/?qid=1450431933547&uri=CELEX:52015PC0634>

¹³ <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/SE/TXT/?uri=COM%3A2017%3A637%3AFIN>

¹⁴ Förslag till rådets direktiv om genomförande av principen om likabehandling av personer oavsett religion eller övertygelse, funktionshinder, ålder eller sexuell läggning, KOM/2008/0426 slutlig av den 2 juli 2008: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/se/TXT/?uri=CELEX%3A52008PC0426>

¹⁵ Förslag till Europaparlamentets och rådets direktiv om tillnärmning av medlemsstaternas lagar och andra författningar vad gäller tillgänglighetskrav för produkter och tjänster, COM(2015) 615 final av den 2 december 2015, 2015/0278(COD), <http://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1202&langId=sv>

¹⁶ Se nedan i slutet av avsnitt 1.2.

¹⁷ http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=117250.

¹⁸ https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumers/enforcement-consumer-protection/coordinated-enforcement_en; http://europa.eu/rapid/press-release_IP-18-761_se.htm

användning av otillbörliga avtalsvillkor av banker i samband med hypotekslån¹⁸. Dessa händelser har även gett upphov till en debatt om huruvida EU har tillräckligt starka mekanismer för att hantera sådana frågor, nämligen att garantera efterlevnaden av konsumentskyddsreglerna på ett effektivt sätt och ge drabbade konsumenter upprättelse. Vidare har det faktum att samma produkter som säljs i olika delar av den inre marknaden har olika sammansättning eller egenskaper orsakat oro i flera medlemsstater.

Behovet att modernisera vissa konsumentskyddsregler och stärka graden av efterlevnad har bekräftats genom en omfattande utvärdering av konsumentskyddsreglerna som kommissionen slutförde 2017 (REFIT-kontroll av ändamålsenligheten¹⁹, utvärdering av direktivet om konsumenträttigheter²⁰). Slutsatserna från utvärderingen visar att EU:s konsumentskyddsregler har bidragit till en fungerande inre marknad och tillhandahållit en hög konsumentskydds nivå. Sammantaget är bestämmelserna ändamålsenliga, men det krävs en bättre tillämpning och kontroll av efterlevnaden. Vid utvärderingen identifierades även områden där EU:s konsumentskydds lagstiftning skulle kunna uppdateras och förbättras.

Rapporten om kommissionens rekommendation om kollektiv prövning, som antogs i januari 2018²¹, stöder slutsatserna i utvärderingen från 2017. Där drogs slutsatsen att befintliga individuella mekanismer för prövning inte är tillräckliga vid masskadesituationer som påverkar ett stort antal konsumenter i EU.

Det går inte att bortse från dessa slutsatser. EU måste finna svar på de nya utmaningarna inom konsumentpolitiken, samtidigt som en rättvis inre marknad säkerställs för både konsumenter och näringsidkare.

1.2 De sista delarna av en ”ny giv för konsumenterna”

Det paket av åtgärder som presenteras i och genom detta meddelande har i syfte att möta dessa utmaningar och genomför således den ”nya giv för konsumenterna” som har utlovats av den nuvarande kommissionen. Därigenom garanteras en rättvis inre marknad både för konsumenter och företag under de kommande åren.

Bättre tillsyn av bestämmelsernas efterlevnad, effektiva verktyg för prövning och bättre kunskaper för konsumenterna om deras rättigheter kommer att öka konsumenternas

¹⁸ Inom detta område är Europaparlamentets och rådets direktiv 2014/17/EU av den 4 februari 2014 om konsumentkreditavtal som avser bostadsfastighet och om ändring av direktiven 2008/48/EG och 2013/36/EU och förordning (EU) nr 1093/2010 tillämpligt på avtal om hypotekslån som ingåtts från och med den 21 mars 2016. Bland annat krävs att långivare lämnar tydlig och detaljerad information om lånevillkor till konsumenter och ger konsumenterna rätt att betala tillbaka lånet tidigare än vad som anges i avtalet. Läs mer: https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/banking-and-finance/consumer-finance-and-payments/consumer-financial-services/credit/mortgage-credit_en.

¹⁹ Arbetsdokument från kommissionens avdelningar – *Report on the Fitness Check of EU consumer and marketing law*, SWD(2017)209 av den 23 maj 2017, som upprättats inom ramen för kommissionens program om lagstiftningens ändamålsenlighet och resultat (Refit).

²⁰ Rapport från kommissionen till Europaparlamentet och rådet om tillämpningen av direktiv 2011/83/EU om konsumenträttigheter, COM(2017)259 av den 23 maj 2017, arbetsdokument från kommissionens avdelningar om utvärderingen av direktivet om konsumenträttigheter, SWD(2017)169 av den 23 maj 2017.

²¹ Rapport om genomförandet av rekommendationen om kollektiv prövning från 2013, COM(2018)40 av den 25 januari 2018.

förtroende och tillit. Mot bakgrund av hur viktiga konsumenternas utgifter är för att bibehålla en hållbar ekonomisk modell kommer detta att vara gynnsamt för ekonomin i unionen.

Den ”nya given för konsumenterna” bygger vidare på det befintliga konsumentpolitiska ramverket och går ett steg längre genom att föreslå moderna bestämmelser som passar dagens föränderliga marknads- och affärsmetoder, kraftfullare verktyg för offentlig och privat tillsyn av efterlevnaden och bättre provningsmöjligheter.

I praktiken har den ”nya given för konsumenterna” följande syften:

- Modernisera befintliga bestämmelser och åtgärda luckor i det nuvarande konsumentregelverket.
- Tillhandahålla bättre provningsmöjligheter för konsumenter, stödja effektiv tillsyn av efterlevnaden och utökat samarbete mellan offentliga myndigheter på en rättvis och säker inre marknad.
- Öka samarbetet med partnerländer utanför EU.
- Säkerställa likabehandling av konsumenter på den inre marknaden och garantera att de behöriga nationella myndigheterna har befogenhet att åtgärda eventuella problem vad gäller kvalitetsskillnader på konsumentprodukter.
- Förbättra kommunikation och kapacitetsuppbyggnad för att öka konsumenternas medvetenhet om sina rättigheter och underlätta för näringsidkare, särskilt små och medelstora företag, att fullgöra sina skyldigheter.
- Granska framtida utmaningar för konsumentpolitiken i ekonomiska och tekniska miljöer under snabb utveckling.

För att uppnå dessa mål föreslås ändringar i den rättsliga ramen genom den ”nya given för konsumenterna”, kompletterade med en uppsättning andra åtgärder, såsom anges i detta meddelande. Lagstiftningspaketet består av följande två instrument:

- Förslag till ett direktiv om ändring av rådets direktiv 93/13/EEG, direktiv 98/6/EG, direktiv 2005/29/EG och direktiv 2011/83 om bättre tillsyn och modernisering av EU:s konsumentskyddsregler²².
- Förslag till ett direktiv om grupptalan till skydd för konsumenternas kollektiva intressen och om upphävande av direktiv 2009/22/EG. Detta förslag har som syfte att underlätta prövning för konsumenter när många konsumenter har drabbats av samma överträdelse i en så kallad masskadesituation²³.

2. MODERNISERING AV REGELVERKET PÅ KONSUMENTOMRÅDET

²² COM(2018) 185.

²³ COM(2018) 184.

De uppgifter som kommissionen har samlat in visar att vissa konsumentskyddsregler behöver moderniseras för att möta aktuella utmaningar. Målet med den ”nya given för konsumenterna” är att uppnå detta genom följande åtgärder:

- **Nya verktyg för konsumenter – individuella rättsmedel.** Konsumenter ska ha rätt till individuella rättsmedel (t.ex. ekonomisk ersättning) när de lidit skada på grund av otillbörliga affärsmetoder. För närvarande föreskrivs inte några klara och tydliga medel för att undanröja negativa effekter av sådana metoder i unionslagstiftningen. Om exempelvis en ny ”dieselgate”-skandal skulle inträffa, kommer konsumenterna att ha rättsmedel i fall av vilseledande reklam.
- **Mer insyn för konsumenter med avseende på elektroniska marknadsplatser.** När konsumenter i dag besöker en elektronisk marknadsplats²⁴ vet de inte alltid från vem de köper (från en näringsidkare eller en annan konsument). Många konsumenter tror att de köper från den elektroniska marknadsplatsen och således ingår ett avtal med denna plattform. I verkligheten köper de oftast från en tredjepartsleverantör som är registrerad vid den elektroniska handelsplatsen. Därför kan konsumenterna felaktigt tro att de handlar med en näringsidkare (och således kan utnyttja konsumenträttigheterna²⁵). Denna förvirring kan orsaka problem om någonting går fel vid ett nätköp, eftersom det kan vara svårt att slå fast vem som är ansvarig vid eventuellt fel. Detta minskar möjligheterna att korrigera felet.

De föreslagna nya bestämmelserna kommer att kräva att elektroniska marknadsplatser ger konsumenterna tydlig information om identiteten på den part med vilken de ingår ett avtal (är det en näringsidkare eller en enskild person?). Kommissionen föreslår även att det klargörs att alla onlineplattformar ska göra tydlig skillnad mellan sökresultat som grundas på betalningar som tagits emot från andra näringsidkare och ”autentiska” sökresultat, och elektroniska marknadsplatser ska lämna information om de huvudsakliga parametrar som används för att ranka erbjudanden²⁶. Detta kommer att öka transparensen på elektroniska marknadsplatser.

- **Utvidgning av konsumentskyddet till kostnadsfria tjänster.** En annan lucka i konsumentskyddet uppkommer vid ”kostnadsfria” digitala tjänster för vilka konsumenter tillhandahåller sina personuppgifter i stället för betalning med pengar. Dessa kostnadsfria tjänster omfattar molnlagring, sociala medier och e-postkonton. Mot bakgrund av det ökade ekonomiska värde som personuppgifter har kan dessa tjänster inte anses vara helt kostnadsfria. Konsumenter ska därför ha samma rätt till förhandsinformation och att häva avtalet inom en ångerfrist på 14 dagar, oberoende av om de betalar för tjänsten med pengar eller genom att tillhandahålla personuppgifter.

²⁴ En elektronisk marknadsplats är en sorts webbplats för e-handel där information om produkter eller tjänster tillhandahålls av flera tredje parter.

²⁵ En konsument som köper från en näringsidkare åtnjuter konsumenträttigheter, men en konsument som köper från en annan privatperson kan inte åtnjuta konsumenträttigheter.

²⁶ På grundval av kommissionens vägledning om genomförandet/tillämpningen av direktiv 2005/29/EG om otillbörliga affärsmetoder, SWD(2016) 163 final av den 25 maj 2016 (avsnitt 5.2.6) <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A52016SC0163>.

- **Undanröjande av bördor för företag.** Det har framkommit att företagen i genomsnitt har låga kostnader för efterlevnaden av EU:s konsumentskyddsregler. Inom vissa områden har de tekniska förändringarna emellertid gjort att vissa bestämmelser blivit inaktuella eller medför onödiga kostnader för företagen. Genom den ”nya given för konsumenterna” föreslås att oproportionerliga bördor för företagen ska undanröjas, till exempel vad gäller kommunikationen med konsumenterna. Näringsidkare ska ha mer flexibilitet när de väljer de lämpligaste kommunikationsmedlen med konsumenterna. De ska kunna använda nya kommunikationsmedel på nätet, t.ex. webbforum eller chattar, i stället för e-post, under förutsättning att konsumenten kan spåra kommunikationen med näringsidkaren.

Eftersom ångerrätten är mycket viktig för konsumenterna och deras förtroende för näthandeln föreslår kommissionen även att vissa bördor för näringsidkare undanröjs vad gäller ångerrätten vid distansavtal och avtal utanför fasta affärslokaler. När en konsument har använt en beställd vara i stället för att enbart prova den på samma sätt som han eller hon skulle ha gjort i en vanlig butik ska konsumenten inte längre ha rätt att häva avtalet. Detta kommer att minska bördan för näringsidkarna vad gäller hanteringen av returnerade använda varor.

3. BÄTTRE PRÖVNING FÖR KONSUMENTER, EFFEKTIV TILLSYN AV EFTERLEVNADEN OCH UTÖKAT SAMARBETE MELLAN OFFENTLIGA MYNDIGHETER PÅ EN RÄTTVIS OCH SÄKER INRE MARKNAD

Bestämmelser kan enbart anses vara effektiva om de tillförsäkrar konsumenterna en enkel prövning vid en överträdelse och om nationella myndigheter kontrollerar efterlevnaden. Därför omfattar den ”nya given för konsumenterna” förslag till bättre prövningsmöjligheter för konsumenter och effektivare tillsyn avseende efterlevnaden av befintliga konsumentskyddsregler.

3.1 Bättre prövning för konsumenter

Genom den ”nya given för konsumenterna” får konsumenterna bättre tillgång till prövning genom följande:

- **Utnyttjande fullt ut av förelägganden för att säkerställa prövning för konsumenter i masskadesituationer.** I masskadesituationer ska konsumenterna både ha möjlighet till individuell och kollektiv prövning. I en ”dieselgate”-situation skulle rättsmedel för de som drabbats av otillbörliga affärsmetoder exempelvis kunna hävdas gemensamt genom grupptalan.

Genom den ”nya given för konsumenterna” föreslår kommissionen ett moderniserat system för grupptalan som bygger på det befintliga direktivet om förbudsföreläggande²⁷. Detta system gör det möjligt för kvalificerade enheter som inte drivs i vinstsyfte, såsom konsumentorganisationer eller självständiga offentliga organ,

²⁷ Europaparlamentets och rådets direktiv 2009/22/EG av den 23 april 2009 om förbudsföreläggande för att skydda konsumenternas intressen, EUT L 110, 1.5.2009, s. 30.

att försvara kollektiva konsumentintressen i samband med masskador. Detta kommer att hjälpa enskilda konsumenter att garantera sina rättigheter. Det kommer särskilt att gynna konsumenter som av olika skäl avskräcks från att väcka individuell talan. Systemet kommer att innehålla inbyggda säkerhetsåtgärder, såsom en begränsning av möjligheterna att väcka talan mot företag som uppfyller vissa krav och krav på transparens vad gäller deras finansieringskällor. Således kommer den nödvändiga balansen mellan tillgång till rättslig prövning och förebyggande av eventuellt missbruk att bibehållas genom ett tillvägagångssätt som tydligt skiljer sig från den amerikanska modellen för tvistlösning.

- **Stärkande av befintliga verktyg för konsumenterna – alternativ tvistlösning och tvistlösning online.** Tack vare alternativ tvistlösning²⁸ och tvistlösning online²⁹ har konsumenterna tillgång till enkla, snabba och rättvisa förfaranden för att lösa inhemska och gränsöverskridande tvister med näringsidkare utan att behöva väcka talan i domstol. Ramverket för alternativ tvistlösning och tvistlösning online ger även incitament för näringsidkare att utveckla effektiva kundtjänstsystem³⁰.

Kommissionen kommer att fortsätta att effektivisera detta ramverk genom att främja näringsidkarnas användning och upprätta en dialog mellan relevanta aktörer³¹. Ett av målen är att se till att konsumenterna enkelt kan hitta och använda dessa verktyg för att lösa tvister.

²⁸ Europaparlamentets och rådets direktiv 2013/11/EU av den 21 maj 2013 om alternativ tvistlösning vid konsumenttvister och om ändring av förordning (EG) nr 2006/2004 och direktiv 2009/22/EG (direktivet om alternativ tvistlösning), EUT L 165, 18.6.2013, s. 63.

²⁹ Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 524/2013 av den 21 maj 2013 om tvistlösning online vid konsumenttvister och om ändring av förordning (EG) nr 2006/2004 och direktiv 2009/22/EG (förordningen om tvistlösning online vid konsumenttvister) (EUT L 165, 18.6.2013, s. 1).

³⁰ Den 11 november 2017 arrangerade kommissionen ett evenemang i Berlin för att lansera ”TRAVEL-NET”, ett nätverk bestående av 15 enheter för alternativ tvistlösning från 11 medlemsstater som hanterar konsumenttvister inom sektorn för passagerartransporter och resor. Bland deltagarna fanns representanter från viktiga företag för passagerartransporter. Den 13 december 2017 arrangerade kommissionen en rundabordsdiskussion med viktiga företagsledare inom sektorn för återförsäljning av kläder och skor. I december 2017 lanserade kommissionen dessutom en kommunikationskampanj som riktade sig till konsumenter avseende alternativ tvistlösning och tvistlösning online.

³¹ Under första halvåret 2018 kommer kommissionen att lansera en kommunikationskampanj avseende alternativ tvistlösning och tvistlösning online för att öka näringsidkarnas engagemang vad gäller alternativa tvistlösningsmetoder och plattformen för tvistlösning online. Den 11 och 12 juni 2018 kommer kommissionen att arrangera 2018 års möte för alternativ tvistlösning. Vid detta evenemang kommer representanter för alla EU-certifierade enheter för alternativ tvistlösning, behöriga myndigheter för alternativ tvistlösning, kontaktpunkter för tvistlösning online, europeiska konsumentcentrum, konsumentorganisationer, näringslivsorganisationer, framträdande återförsäljare och andra berörda parter inom alternativ tvistlösning/tvistlösning online att samlas.

3.2 Effektiv tillsyn av efterlevnaden och utökat samarbete mellan offentliga myndigheter på en rättvis och säker inre marknad

Effektiv tillsyn av efterlevnaden är en av de främsta prioriteringarna under kommissionens mandatperiod. Den intog en framträdande plats i strategin för den digitala inre marknaden, inbegripet ett initiativ för att uppdatera tillsynen av efterlevnaden av konsumentskyddsreglerna så att de lämpar sig för den digitala tidsåldern: översynen av förordningen om konsumentskyddssamarbete³².

Nämnda förordning utgör grunden för ett nätverk av nationella tillsynsmyndigheter för att säkerställa att EU:s viktigaste konsumentskyddsregler verkställs på ett enhetligt sätt över gränserna. De reviderade bestämmelserna kommer att vara tillämpliga i medlemsstaterna från och med den 20 januari 2020³³. Så snart den nya förordningen om konsumentskyddssamarbete är tillämplig kommer det att finnas en samling minimibefogenheter för de nationella myndigheterna, ett nytt förfarande för att hantera utbredda och unionsövergripande överträdelse av konsumentlagstiftningen och ett bättre övervakningssystem. Kommissionen kommer att ha en mer framträdande samordnande roll och kommer att kunna inleda samordnade utredningar avseende efterlevnaden vid unionsövergripande överträdelse³⁴.

Kommissionen vidtar följande åtgärder för att stärka tillsynen av efterlevnaden och samarbetet mellan de offentliga myndigheterna:

a) Mer ändamålsenliga böter, särskilt för utbredda överträdelse

När ett företag bryter mot konsumentskyddsreglerna varierar vitena i nationell lagstiftning för närvarande kraftigt i EU och är ofta ganska låga. Därför avskräcker de inte nämnvärt skrupelfria näringsidkare från att lura konsumenter.

I den ”nya given för konsumenterna” föreslår kommissionen att nationella tillsynsmyndigheter ska tillämpa gemensamma kriterier över hela EU när de fastställer ekonomiska påföljder för åsidosättanden av direktivet om otillbörliga affärsmetoder³⁵, direktivet om oskäliga avtalsvillkor³⁶, direktivet om konsumenträttigheter³⁷ och direktivet om

³² https://ec.europa.eu/info/consumers/consumer-protection-cooperation-regulation/review-consumer-protection-regulation_en.

³³ Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2017/2394 av den 12 december 2017 om samarbete mellan de nationella myndigheter som har tillsynsansvar för konsumentskyddslagstiftningen och om upphävande av förordning (EG) nr 2006/2004, EUT L 345, 27.12.2017, s. 1.

³⁴ Genom den nya förordningen om konsumentskyddssamarbete tillhandahålls även en ram för samarbetet mellan de olika nationella tillsynsmyndigheter som är ansvariga för den sektorspecifika lagstiftning på vilken förordningen är tillämplig. I frågan om andra områden med sektorspecifik lagstiftning som inte omfattas av förordningen om konsumentskyddssamarbete, särskilt den allmänna dataskyddsförordningen, stöder kommissionen samarbetet mellan de relevanta nationella tillsynsmyndigheterna genom gemensamma workshoppar och eventuella samordnade tillsynsåtgärder.

³⁵ Europaparlamentets och rådets direktiv 2005/29/EG av den 11 maj 2005 om otillbörliga affärsmetoder som tillämpas av näringsidkare gentemot konsumenter på den inre marknaden och om ändring av rådets direktiv 84/450/EEG och Europaparlamentets och rådets direktiv 97/7/EG, 98/27/EG och 2002/65/EG samt Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 2006/2004, EUT L 149, 11.6.2005, s. 22.

³⁶ Rådets direktiv 93/13/EEG av den 5 april 1993 om oskäliga villkor i konsumentavtal, EGT L 95, 21.4.93, s. 29.

prismärkning³⁸. I situationer när näringsidkare åsidosätter dessa direktiv i flera medlemsstater samtidigt (en så kallad utbredd överträdelse³⁹) kommer myndigheterna att ha behörighet att ålägga böter på minst 4 % av näringsidkarens omsättning. Sådana avskräckande böter kommer att bidra till att motverka överträdelser och återupprätta rättvisan.

b) Stöd till medlemsstaterna för förberedelser inför den nya förordningen om konsumentskyddssamarbete

Under 2018 och 2019 kommer kommissionen att stödja medlemsstaterna genom att lämna bistånd till nationella myndigheter och genom att övervaka anpassningarna av de nationella rättssystemen. Kommissionen vidtar särskilt följande åtgärder:

- Den arbetar tillsammans med experter från medlemsstaterna för att diskutera frågor som rör genomförandet och tillhandahåller vägledning vid behov. Kommissionen har redan upprättat en förteckning över medlemsstaternas behov, och kommer att följa upp detta med workshoppar och studiebesök i medlemsstaterna.
- Den håller på att utveckla de nya it-verktyg som myndigheter och externa intressenter behöver för att kunna samarbeta på ett effektivt sätt och utbyta information och varningar. Detta nya it-verktyg kommer att göra det möjligt för nationella tillsynsmyndigheter att upptäcka, utreda och stoppa affärsmetoder som åsidosätter konsumentregelverket vid gränsöverskridande handel. Genom it-verktyget kommer det att gå att skicka externa varningar till nätverket för konsumentskyddssamarbete från parter som konsument- och näringslivsorganisationer.
- Den håller på att utveckla marknadsövervakning för att identifiera och snabbt hantera utbredda överträdelser av konsumentlagstiftningen med en unionsdimension. På längre sikt kommer kommissionen att undersöka hur övervakningen av marknadspraxis från återförsäljare på EU-nivå som skadar konsumenter och den sunda konkurrensen kan utökas. Detta kan omfatta hur insamling av onlinebevisning kan underlättas och hur nationella myndigheter kan få hjälp med att utveckla metoder för att upptäcka, identifiera och dela bevisning samt vidta samordnade åtgärder för att eliminera skadliga metoder.

c) Kapacitetsuppbyggnad

Kommissionen kommer att fortsätta att vidta kapacitetsuppbyggande åtgärder för nationella myndigheter. Fokus kommer att ligga på den ökande digitaliseringen av

³⁷ Europaparlamentets och rådets direktiv 2011/83/EU av den 25 oktober 2011 om konsumenträttigheter och om ändring av rådets direktiv 93/13/EEG och Europaparlamentets och rådets direktiv 1999/44/EG och om upphävande av rådets direktiv 85/577/EEG och Europaparlamentets och rådets direktiv 97/7/EG, EUT L 304, 22.11.2011, s. 64.

³⁸ Europaparlamentets och rådets direktiv 98/6/EG av den 16 februari 1998 om konsumentskydd i samband med prismärkning av varor som erbjuds konsumenterna, EGT L 80, 18.3.98, s. 27.

³⁹ I förordningen om konsumentskyddssamarbete definieras en ”utbredd överträdelse” som en överträdelse som berör konsumenter i minst tre medlemsstater. En ”utbredd överträdelse med en unionsdimension” definieras som metoder som skadar konsumenter i två tredjedelar av medlemsstaterna eller mer och som uppgår till två tredjedelar av unionens befolkning eller mer.

konsumentmarknaderna. Denna kapacitetsuppbyggnad kommer att omfatta följande huvudsakliga åtgärder:

- Finansiering och samordnande arbete för ”E-enforcement Academy”. Genom detta projekt mobiliseras 1,75 miljoner euro för kapacitetsuppbyggnad av nationella konsumentskyddsmyndigheter och nationella produktsäkerhetsmyndigheter.
- Tillhandahållande av stöd till medlemsstaterna för att säkerställa insamling av tillförlitlig bevisning om möjliga överträdelser av unionslagstiftningen. Detta kommer att hjälpa medlemsstaterna att snabbare identifiera utbredda problem som konsumenterna ställs inför i EU.

d) Samordnad tillsyn av efterlevnaden

Kommissionen kommer att fortsätta att arbeta tillsammans med de nationella myndigheterna som är ansvariga för konsumentskyddssamarbetet vad gäller strategisk och riktad tillsyn av efterlevnaden för att främja rättvisa på den digitala inre marknaden⁴⁰. Detta sker genom kontroll av webbplatser (marknadskontroller)⁴¹, eller genom samordnade åtgärder i syfte att lösa frågor som påverkar ett stort antal konsumenter i EU⁴². Enligt de erfarenheter av tillsyn som kommissionen fått sedan 2014 är det möjligt att nå positiva resultat både för konsumenter och företag (t.ex. lösningar med ett enda kontaktställe vid åsidosättanden av unionslagstiftning i hela EU).

Stor vikt kommer fortfarande att ligga på hantering av otilbörliga metoder (t.ex. mot vilseledande och ogrundade påståenden om miljöpåverkan) och olagligt innehåll online⁴³.

3.3 Genomförande av produktsäkerhetslagstiftning för andra produkter än livsmedel

Kommissionen kommer även att hjälpa medlemsstaterna att förbättra sitt samarbete med avseende på produktsäkerhet⁴⁴. Det är av största vikt att garantera skyddet för konsumenternas hälsa och säkerhet vad gäller farliga produkter, oberoende av om de köps online eller offline. Detta ska uppnås genom följande åtgärder:

a) Modernisering av systemet för snabb varning

Kommissionen sköter det europeiska systemet för snabb varning. Detta system ser till att information om farliga produkter som inte utgör livsmedel som dras tillbaka från marknaden och/eller återkallas från konsumenter var som helst i unionen sprids snabbt mellan medlemsstaterna och kommissionen.

⁴⁰ Se kommissionens meddelande om halvtidsöversynen av genomförandet av strategin för den digitala inre marknaden – en ansluten digital inre marknad för alla – COM(2017) 228 final s. 5–6.

⁴¹ https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumers/enforcement-consumer-protection/eu-wide-screening-websites-sweeps_en.

⁴² https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumers/enforcement-consumer-protection/coordinated-enforcement_en.

⁴³ Meddelandet *Hantering av olagligt innehåll online – Mot ett ökat ansvar för onlineplattformar*, COM(2017) 555 final av den 28 september 2017, kommissionens rekommendation om åtgärder för att effektivt bekämpa olagligt innehåll online, C(2018)1177 av den 1 mars 2018.

⁴⁴ Europaparlamentets och rådets direktiv 2001/95/EG av den 3 december 2001 om allmän produktsäkerhet, EGT L 11, 15.1.2002, s. 4.

För att marknadstillsynsmyndigheterna ska kunna bli mer effektiva kommer kommissionen, bland annat, att se över riktlinjerna för systemet för snabb varning för att maximera dess fördelar för konsumenterna.

b) Optimering av den samordnade marknadstillsynen

Kommissionen har finansierat samordnade åtgärder för marknadstillsyn med avseende på produktsäkerhet för att förbättra den inre marknads funktionssätt för konsumenterna. Detta har lett fram till över 25 samordnade åtgärder för marknadstillsyn inom ett antal produktområden (t.ex. leksaker, barnartiklar). Kommissionen kommer att fortsätta att stödja unionsmyndigheternas gemensamma åtgärder för att underlätta utbyte av kunskaper och stärka nätverket av marknadstillsynsmyndigheter, också mot bakgrund av sitt förslag till en förordning om överensstämmelse med och genomdrivande av unionens harmoniseringslagstiftning för produkter⁴⁵. Detta stöd kommer att vara till hjälp vid spårning och avlägsnande av farliga produkter inom hela EU.

Kommissionens ovan nämnda förslag till en förordning om överensstämmelse med och genomdrivande av unionens harmoniseringslagstiftning för produkter har i syfte att stärka ramen för marknadstillsyn både avseende produkter på den inre marknaden och vid de externa gränserna, inbegripet strukturerat utbyte vid samarbete inom marknadstillsyn med internationella partner.

4. Internationellt samarbete

a) Samarbetsavtal för att intensifiera samarbetet med partner utanför EU

De organ som kontrollerar att konsumentlagstiftningen efterlevs möter mycket liknande (om inte identiska) affärsmetoder och marknadsföringsstrategier över hela världen. Endast ett samordnat bemötande av dessa frågor kan leda till bättre efterlevnad av företagen.

Kommissionen planerar att arbeta för bilaterala eller multilaterala samarbetsavtal inom tillsyn av konsumentskydd mellan EU och viktiga jurisdiktioner såsom USA, Kanada och i framtiden Kina.

Detta internationella samarbete kommer att underlättas av den starkare samordningsram för offentliga tillsynsmyndigheter inom EU som inrättats genom den omarbetade förordningen om konsumentskyddssamarbete, och som kan användas som grund för samarbetsavtal med tredjeländer. I sådana avtal kan följande fastställas: Mekanismer för ömsesidigt bistånd mellan myndigheter. Samarbetsverktyg som är anpassade till den digitala ekonomin för att motverka webbplatser där globala bedrägerier begås. Ett nytt förfarande med ett enda kontaktställe för att hantera omfattande överträdelser av konsumenträttigheter som begås av företag på global nivå. Ett effektivare tillsynssystem.

b) Produktsäkerhet: en global utmaning

Leveranskedjor för produkter är globala och konsumenterna kan enkelt köpa produkter på nätet direkt från länder utanför EU. Detta innebär att det internationella samarbetet är avgörande för att konsumenterna i EU ska kunna vara trygga. Det behövs ett samarbete om

⁴⁵ COM(2017) 795 final, 19.12.2017.

produktsäkerhet både med tillverkande länder och länder med liknande produkter på sin marknad för att marknads tillsynen av EU:s medlemsstater ska få maximal effekt.

Kommissionen kommer vidare att förbättra samarbetet med Kina⁴⁶ och kommer att öka medvetenheten bland tillverkarna om EU:s produktsäkerhetskrav. Kommissionen kommer även att stödja internationella initiativ för en global förbättring av säkerheten hos produkter som säljs på nätet.

Slutligen kommer kommissionen att fortsätta att främja ett effektivt konsumentskydd i framtida bilaterala och multilaterala handelsförhandlingar. Detta ska åstadkommas genom införande av särskilda bestämmelser om produktsäkerhetssamarbete i handelsavtal. Därigenom möjliggörs utbyte av information om farliga produkter när så är lämpligt, inbegripet med tillverkande länder.

5. SÄKERSTÄLLANDE AV LIKABEHANDLING AV KONSUMENTER PÅ DEN INRE MARKNADEN: HANTERING AV PROBLEMET MED KVALITETSSKILLNADER PÅ KONSUMENTVAROR

I sitt tal om tillståndet i unionen 2017 sade kommissionens ordförande Jean-Claude Juncker följande: ”Jag kan inte acceptera att folk i vissa delar av EU [...] prackas på livsmedel av lägre kvalitet än i andra länder, fastän förpackningen och varumärket är identiska. [...] nu måste vi förse de nationella myndigheterna med större befogenheter så att de kan bekämpa de här olagligheterna varhelst de dyker upp.”

För att ta itu med denna fråga har kommissionen redan vidtagit flera viktiga åtgärder.

I september 2017⁴⁷ antog kommissionen en uppsättning **riktlinjer för tillämpningen av EU:s livsmedels- och konsumentskyddslagstiftning** för att hantera frågan om kvalitetsskillnader på produkter. Riktlinjerna avser hjälpa de nationella myndigheterna att slå fast om ett företag bryter mot EU-lagstiftningen om det marknadsför produkter med olika sammansättning under ett identiskt varumärke i olika länder.

Vid **diskussioner med branschföreträdare** har kommissionen uppmanat företag att upphöra med omotiverade och vilseledande metoder för produktdifferentiering som inte motsvarar särskilda marknadskrav. Vissa tillverkare har redan börjat anpassa sammansättningen av sina produkter för att se till att samma produkter säljs i hela EU, och ytterligare förändringar väntas av deras strategier för differentiering och konsumentinformation.

Kommissionen har erbjudit **finansiering för att stödja tillsynen av efterlevnaden** av EU-medlemsstater och för att utveckla en **gemensam strategi vad gäller jämförande provning av livsmedelsprodukter**. Kommissionens gemensamma forskningscentrum håller på att utveckla denna metod med stöd från 16 medlemsstater och intressenter. En provningskampanj

⁴⁶ År 2017 kom över hälften av de farliga produkter som anmäldes i EU:s system för snabb varning för andra produkter än livsmedel från Kina, se årsrapporten, https://ec.europa.eu/consumers/consumers_safety/safety_products/rapex/alerts/repository/content/pages/rape_x/reports/index_en.htm

⁴⁷ *Kommissionens tillkännagivande om tillämpningen av EU:s livsmedels- och konsumentskyddslagstiftning på marknadsföring av produkter med kvalitetsskillnader – Det specifika fallet livsmedel*, C(2017)6532 av den 26 september 2017.

kommer att lanseras i maj 2018. Kemisk och sensorisk provning kommer att göras på en gemensam produktkorg som marknadsförs i de flesta medlemsstater. De första resultaten väntas i slutet av 2018. Vid behov kommer kommissionen, tillsammans med medlemsstaternas myndigheter, att behandla de frågor som uppkommer i samband med de första provningsresultaten från den gemensamma produktkorgen.

Parallellt med detta pågående arbete uppskattar kommissionen att flera av de åtgärder som föreslås i den ”nya given för konsumenterna”, särskilt strängare påföljder för olagliga metoder, individuella rättsmedel för vilseledda konsumenter och kollektiva provningsmekanismer, kommer att göra det svårare och dyrare för näringsidkare att vilseleda konsumenter genom att marknadsföra produkter med kvalitetsskillnader.

Företagarna är fria att marknadsföra och sälja varor med olika sammansättning eller egenskaper, och anpassa sina produkter till de lokala konsumentpreferenser eller ta hänsyn till behovet att tillmötesgå olika trender i efterfrågan, logistiska problem och framväxande teknik, förutsatt att de till fullo respekterar unionslagstiftning (om produktsäkerhet, märkning m.fl. övergripande eller sektorsspecifik lagstiftning). Produkter med samma märke kan i undantagsfall ha olika egenskaper. Men en väsentligt annorlunda sammansättning i varor med identiskt märke kan bli bekymmersam om de marknadsförs på ett sätt som potentiellt kan vilseleda konsumenterna.

För att inte lämna något utrymme för tvivel om att unionslagstiftningen förbjuder omotiverad och vilseledande produktdifferentiering på den inre marknaden planerar kommissionen att förse de nationella myndigheterna med tydligare regler för att garantera att de får enklare att bekämpa otillbörliga metoder. Kommissionen föreslår därför att det uttryckligen föreskrivs i direktivet om otillbörliga affärsmetoder att marknadsföring av produkter som identiska med samma produkter som marknadsförs i flera andra medlemsstater, även om dessa produkter väsentligt skiljer sig åt vad gäller sammansättning eller egenskaper, utgör en vilseledande handling i den mening som avses i artikel 6 i nämnda direktiv.

6. ÖKAD MEDVETENHET OCH KAPACITETSUPPBYGGNAD

Kommissionens utvärdering av konsumentskyddsreglerna från 2017 (kontroll av ändamålsenligheten) visade att en låg nivå av efterlevnad av unionens konsumentlagstiftning förvärrades av en begränsad medvetenhet hos konsumenter och näringsidkare om sina rättigheter och skyldigheter. Dessutom varierade medvetenheten stort mellan medlemsstaterna. År 2016 uppgick de problem som rapporterats av konsumenterna till 20 %, samma andel som 2008, med liten eller ingen förbättring på ett årtionde. Samtidigt var exempelvis endast 41 % av unionsmedborgarna medvetna om att de enligt EU:s lagstiftning har rätt till gratis reparation eller utbyte av en felaktig vara.

Under 2018 och framåt kommer kommissionen att vidta de åtgärder som anges nedan för att förbättra kunskaperna om konsumenträttigheter och stimulera en ny kultur där unionens konsumentlagstiftning efterlevs.

6.1 Konsumentdialoger och kommunikationskampanj

I november 2017 inledde kommissionen en bred diskussion som del av den ”nya givna för konsumenterna”, i syfte att föra samman berörda parter som arbetar med att förbättra konsumenträttigheter i EU för att diskutera hur EU:s konsumentlagstiftning kan omstruktureras för att anpassas till 2000-talet⁴⁸.

Under 2018 kommer kommissionen som en del av detta initiativ att organisera en serie ”konsumentdialoger” i medlemsstaterna med hjälp av landspecifika tillvägagångssätt. Målet med dialogerna är att förklara för människor vad EU gör för dem som konsument och lyssna på deras åsikter om hur EU kan bemöta deras farhågor på ett bättre sätt.

Under 2018 kommer kommissionen också att rulla ut en omfattande kommunikationskampanj för att öka européernas medvetenhet om sina nuvarande konsumenträttigheter i EU. Kampanjen kommer särskilt, men inte uteslutande, att fokusera på de medlemsstater där det har visat sig att medborgarna har minst kunskap om konsumenträttigheter.

6.2 Utbildning, kapacitetsuppbyggnad och andra informationsverktyg

- I mars 2018 lanserades projektet *ConsumerLawReady* på nätet⁴⁹. Syftet med detta projekt är att ge små och medelstora företag utbildning om EU:s konsumentlagstiftning, för att underlätta för dem att iakttä de rättsliga kraven. Projektet genomförs av ett konsortium bestående av konsument- och näringslivsorganisationer. Dessa organisationer utbildar ”ledande utbildare”, som i sin tur utbildar ”lokala utbildare” i alla medlemsstater. Dessa lokala utbildare kommer i sin tur att erbjuda utbildning till små och medelstora företag. Genom denna multiplikatoreffekt garanteras att projektet får bred spridning.
- Under det tredje kvartalet 2018 kommer den nya *databasen över konsumentlagstiftningen* att vara tillgänglig som en del av e-juridikportalen⁵⁰. Genom denna databas får alla, särskilt rättstillämpare och tillsynsmyndigheter, tillgång till de nationella bestämmelser genom vilka EU:s viktigaste konsumentdirektiv har införlivats. Den kommer även att ge tillgång till relevant rättspraxis från medlemsstaterna och EU-domstolen, samt till relevant nationell förvaltningsrättslig praxis.
- Kommissionen underlättar ett *initiativ för självreglering* från europeiska företag om viktiga principer för bättre presentation av information till konsument, inbegripet standardvillkor. Resultaten från detta initiativ väntas under sommaren 2018.
- Till i början av 2019 kommer kommissionen att utarbeta *riktlinjer för direktiv 93/13/EEG om oskäligen villkor i konsumentavtal*, som skyddar europeiska konsument mot oskäligen standardvillkor som används av näringsidkare. Vid kontrollen av ändamålsenligheten enligt Refit framkom att det principbaserade

⁴⁸ http://europa.eu/rapid/press-release_MEX-17-5047_en.htm.

⁴⁹ www.ConsumerLawReady.eu *ConsumerLawReady* är ett pilotprojekt som kommissionen organiserar på Europaparlamentets begäran.

⁵⁰ <https://e-justice.europa.eu/home.do>

tillvägagångssätt som tillämpas i direktivet om oskäliga avtalsvillkor fortfarande är effektivt och bidrar till en hög konsumentskyddsnivå. Mot bakgrund av ett flertal avgöranden från EU-domstolen kommer riktlinjerna att ha i syfte att klargöra frågor som uppkommit i samband med tillämpningen av direktivet. Detta gäller till exempel de rättsliga följderna av att de oskäliga villkoren inte är bindande och skyldigheten för nationella domstolar att på eget initiativ bedöma huruvida ett avtalsvillkor som faller under direktiv 93/13/EEG är oskäligt.

- Kommissionen har åtagit sig att fortsätta sina insatser inom konsumentutbildning, eftersom endast välinformerade konsumenter kan använda sina rättigheter på ett effektivt sätt. Omfattningen av befintliga framgångsrika konsumentutbildningsprojekt, exempelvis *Consumer Classroom*, skulle kunna utökas genom att påverka beteendet i andra målgrupper, särskilt med fokus på utsatta konsumenter.
- Kommissionen kommer att fortsätta sina ansträngningar med att *bygga upp konsumentorganisationernas kapacitet* på ett mer diversifierat sätt. Exempelvis ska den försöka stärka konsumentorganisationernas roll som väktare och viktiga spelare i det civila samhället i länder där de fortfarande är relativt svaga. Deras kompetens och röst ska även stärkas i utformningen av politiken på nationell nivå.

7. UTARBETANDE AV EN KONSUMENTPOLITIK FÖR FRAMTIDA UTMANINGAR

Medan paketet med den ”nya given för konsumenterna” kommer att behandla de viktigaste utmaningarna för konsumentskyddet i dagens EU kommer marknaderna naturligtvis att fortsätta att utveckla sig och förändras i snabb takt. Konsumentskyddslagstiftningen måste därför även fortsatt kunna anpassas och utvecklas för att inte bli inaktuell, och för att hantera nya områden med utmaningar för konsumenterna. Detta kan utgöras av nya komplexa transaktioner som inte är transparenta. Kommissionen kommer att fortsätta att övervaka konsumentmarknaderna för att identifiera frågor som uppkommer och utveckla sina kunskaper om konsumentbeteende för ett välgrundat beslutsfattande.

Kommissionen undersöker för närvarande följande områden:

- **Artificiell intelligens.** Teknik för artificiell intelligens medför stora möjligheter för konsumenter. Samtidigt kan sådan teknik innebära utmaningar vad gäller i) dess komplexitet och potentiell avsaknad av transparens, ii) användarnas brist på kontroll över de uppgifter som den genererar, och iii) frågor som rör diskriminering, systematiska fel, säkerhet och skadeståndsansvar. Kommissionen kommer att fortsätta studera hur denna teknik på bästa sätt kan göras mer transparent⁵¹. Kommissionen kommer även att stödja konsumentorganisationer på både nationell nivå och EU-nivå för att skapa förståelse och främja transparens vad gäller applikationer som drivs av artificiell intelligens för att bygga upp konsumenternas förtroende.

⁵¹ Kommissionen planerar att anta ett meddelande om artificiell intelligens den 25 april 2018.

- **Sakernas internet.** År 2020 förutspås det finnas minst 6 miljarder internetanslutna produkter i EU och 25 miljarder globalt⁵². Det är viktigt att se till att dessa produkter och denna teknik är säkra för konsumenterna, samtidigt som ett brett urval garanteras utan att hindra innovation. Kommissionen kommer att bedöma huruvida den nuvarande rättsliga ramen för produktsäkerhet är ändamålsenlig mot bakgrund av de nya utmaningar som denna nya teknik ger upphov till, eller om det finns luckor som behöver åtgärdas. I detta sammanhang kommer kommissionen att ytterligare undersöka kopplingarna mellan cybersäkerhet⁵³ och produktsäkerhet, genom att ringa in verktyg som kan förbättra produktsäkerheten och en säker utformning. Kommissionen har även bildat en expertgrupp som kommer att bedöma om och i vilken utsträckning befintliga ansvarssystem är anpassade till de marknadsförhållanden som uppkommer till följd av utvecklingen av ny teknik i vid mening, bl.a. artificiell intelligens, avancerad robotteknik, sakernas internet och frågor som rör cybersäkerhet.
- **Mobil e-handel.** Den mobila e-handelns växande betydelse kan göra konsumenter sårbara på olika sätt, till exempel på grund av det sätt på vilket erfordrad information presenteras för dem. Kommissionen kommer att inleda en beteendevetenskaplig studie som kommer att fokusera på hur konsumenterna påverkas av metoder som används online för marknadsföring och offentliggörande av information. Studien kommer att fokusera på återförsäljning av finansiella tjänster, särskilt på hur de marknadsförs och säljs genom mobila enheter.
- **Hållbar konsumtion.** En stigande global konsumtion gör att belastningen på miljön ökar. Det är därför mycket viktigt att konsumenterna får tillgång till hållbara produkter och tjänster, och att de uppmuntras till en mer hållbar konsumtion. Konsumenternas intresse för hållbara produkter ökar och de måste få möjlighet att göra medvetna köpval och på ett enkelt sätt få tillgång till miljövänliga produkter. Ytterligare insatser krävs för att öka konsumenternas kunskaper om EU:s olika märkningsinstrument⁵⁴, såsom EU:s miljömärke, och för att se till att de är välkända.

Den ”nya given för konsumenterna” kommer att gynna miljön, eftersom bättre tillsyn av efterlevnaden och bättre möjligheter till individuell prövning av otillbörliga metoder kan motverka osanna påståenden om miljöpåverkan och planerat åldrande av produkter, och komplettera åtgärderna i EU:s handlingsplan för den cirkulära ekonomin⁵⁵. Detta omfattar exempelvis studier om för tidigt åldrande av produkter⁵⁶

⁵² Rapport från Gartner (2013), *Predicts 2015: The Internet of Things*. Tillgänglig på <http://www.gartner.com/newsroom/id/2970017>, STAMFORD, Conn., 12 december 2013.

⁵³ Se även det paket om cybersäkerhet som kommissionen antog i september 2017, https://ec.europa.eu/info/law/better-regulation/initiatives/com-2017-477_sv

⁵⁴ Till exempel EU:s miljömärke (på produkter och tjänster som inte utgör livsmedel), EU:s ekologiska märkning (på livsmedel), EU:s energimärkning (på hushållsapparater), EU:s direktiv om märkning av bilar (CO2 och bränsleförbrukning för nya bilar), EU:s förordning om märkning av däck (väggrepp på vått underlag, buller och rullmotstånd från däck), datummärkning på livsmedel för att förhindra livsmedelsavfall, informationskrav på ekodesign etc.

⁵⁵ <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX:52015DC0614>.

och pilotprojekt om miljöavtryck⁵⁷, som syftar till att begränsa de osanna påståendena genom att tillhandahålla en harmoniserad metod för beräkning och verifiering av den miljöinformation som lämnas.

8. SLUTSATS

Den ”nya given för konsumenterna” prioriteras av den nuvarande kommissionen. Många framsteg har redan gjorts under de senaste åren för att förbättra konsumenträttigheterna och förutsebarheten för företagen på områden såsom gränsöverskridande portabilitet av innehåll, roamingavgifter och geoblockering samt inom energisektorn. Detta behöver nu genomföras fullt ut och kompletteras med moderniserade konsumentskyddsbestämmelser som är anpassade till utmaningarna på de snabbt föränderliga marknaderna, effektiv privat och offentlig tillsyn av efterlevnaden och bättre prövningsmöjligheter. Detta är syftet med detta meddelande och de förslag som det innehåller. Förslagen kommer att innebära konkreta förändringar till fördel för konsumenterna och den ekonomi som bygger på deras förtroende.

Sammantaget kommer de förslag och initiativ som tillkännages i detta meddelande om en ”ny giv för konsumenterna” att ge tydliga fördelar till europeiska konsumenter som söker valmöjligheter och rättvisa, liksom till europeiska företag som efterfrågar förutsebarhet och förtroende på hela den inre marknaden.

Kommissionen uppmanar Europaparlamentet och medlemsstaterna i rådet att arbeta tillsammans under nästa år för att enas om de föreslagna ändringarna i regelverket innan valet till Europaparlamentet i maj 2019. Mer omfattande åtaganden krävs för att involvera alla berörda parter i en offentlig debatt om hur konsumenternas farhågor kan bemötas på bästa sätt, också med blick på de framtida utmaningarna. Under nästa år kommer kommissionen att arbeta tillsammans med medlemsstaterna och alla intressenter för att stimulera sådana offentliga debatter.

Genom den ”nya given för konsumenterna” kommer den förutsebarhet och det skydd att garanteras som både europeiska konsumenter och företag behöver. Den ”nya given för konsumenterna” handlar om att stärka konsumenternas ställning, främja rättvisa och skapa förtroende på den inre marknaden. Den kommer att se till att det inte finns några andra klassens konsumenter i Europeiska unionen, och att europeiska företag bedriver verksamhet med ett regelverk som är anpassat till dagens utmaningar och som erbjuder lika villkor på hela den inre marknaden.

⁵⁶ Såsom <http://ec.europa.eu/research/participants/portal/desktop/en/opportunities/h2020/topics/ce-sc5-02-2018.html>

⁵⁷ http://ec.europa.eu/environment/eussd/smgp/ef_pilots.htm.