



EUROPEISKA
KOMMISSIONEN

Bryssel den 11.4.2018
COM(2018) 185 final

2018/0090 (COD)

Förslag till

EUROPAPARLAMENTETS OCH RÅDETS DIREKTIV

om ändring av rådets direktiv 93/13/EEG av den 5 april 1993, Europaparlamentets och rådets direktiv 98/6/EG, Europaparlamentets och rådets direktiv 2005/29/EG och Europaparlamentets och rådets direktiv 2011/83/EU vad gäller bättre tillsyn och modernisering av EU:s konsumentskyddsregler

(Text av betydelse för EES)

{SWD(2018) 96} - {SWD(2018) 98}

MOTIVERING

1. BAKGRUND TILL FÖRSLAGET

1.1. Motiv och syfte med förslaget

Syftet med detta förslag är att ändra fyra EU-direktiv som skyddar konsumenternas ekonomiska intressen. De flesta av ändringarna avser direktiv 2005/29/EG¹ om otillbörliga affärsmetoder och direktiv 2011/83/EU² om konsumenträttigheter. De två övriga direktiven – direktiv 93/13/EEG³ om oskäliga villkor i konsumentavtal och direktiv 98/6/EG⁴ om prismärkning – ändras bara i fråga om påföljder. Detta förslag läggs fram tillsammans med ett förslag om grupptalan för att skydda konsumenters kollektiva intressen, och om upphävande av direktiv 2009/22/EG⁵.

I fördragen (artiklarna 114 och 169 i EUF-fördraget) och i EU:s stadga om de grundläggande rättigheterna (artikel 38) krävs en hög nivå av konsumentskydd i unionen. Unionens konsumentlagstiftning bidrar också till en väl fungerande inre marknad. Syftet är att se till att relationerna mellan företag och konsument är rättvisa och transparenta, vilket i sista hand stöder välbefinnandet hos de europeiska konsumenterna och EU:s ekonomi.

Detta förslag är en uppföljning till Refit-kontrollen av ändamålsenligheten hos EU:s konsumenträtt och marknadsföringsrätt, som offentliggjordes den 23 maj 2017 (nedan kallad *kontrollen av ändamålsenligheten*)⁶ och utvärderingen av direktiv 2011/83/EU om konsumenträttigheter, som genomfördes parallellt med kontrollen av ändamålsenligheten och offentliggjordes samma dag (nedan kallad *utvärderingen av direktivet om konsumenträttigheter*)⁷.

Av kontrollen av ändamålsenligheten och utvärderingen av direktivet om konsumenträttigheter drogs slutsatsen att de materiella EU-bestämmelser om konsumentskydd som ingår i de fyra direktiven, som ändras genom detta förslag, på det hela taget är ändamålsenliga. I resultaten framhölls dock också vikten av bättre tillämpning och genomförande av bestämmelserna och en modernisering av dem i linje med utvecklingen på det digitala området. Dessutom framhölls vikten av att minska regelbördan inom vissa områden.

¹ 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).

² 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).

³ Rådets direktiv 93/13/EEG av den 5 april 1993 om oskäliga villkor i konsumentavtal (EGT L 95, 21.4.1993, s. 29).

⁴ Europaparlamentets och rådets direktiv 98/6/EG av den 16 februari 1998 om konsumentskydd i samband med prismärkning av varor som erbjuds konsumenter (EGT L 80, 18.3.1998, s. 27).

⁵ COM(2018) 184. Förslag till Europaparlamentets och rådets direktiv om grupptalan för att skydda konsumenters kollektiva intressen, och om upphävande av direktiv 2009/22/EG.

⁶ Kontrollen av ändamålsenligheten omfattade direktiv 93/13/EEG om oskäliga villkor i konsumentavtal, direktiv 1999/44/EG om försäljning av konsumentvaror och härmed förknippade garantier, direktiv 98/6/EG om prismärkning, direktiv 2005/29/EG om otillbörliga affärsmetoder och direktiv 2009/22/EG om förbudsföreläggande. För resultat, se SWD(2017) 208 final och SWD(2017) 209 final av den 23 maj 2017 som finns på http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=59332.

⁷ För resultat, se COM(2017) 259 final och SWD(2017) 169 final av den 23 maj 2017 som finns på http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=59332.

Resultaten av utvärderingen har fått större betydelse genom den senare tidens gränsöverskridande överträdelser av EU:s konsumentlagstiftning, särskilt skandalen ”dieselgate” (där biltillverkarna installerade teknik i bilar för att lura utsläppsprovningar). Sådana överträdelser undergräver konsumenternas förtroende för den inre marknaden. De har också satt i gång en debatt om huruvida EU har tillräckligt starka mekanismer för att hantera sådana frågor, stärka konsumentskyddsreglerna och ge rättsmedel åt drabbade.

Detta var skälet till att kommissionens ordförande Jean-Claude Juncker, i sitt tal 2017 om tillståndet i unionen, presenterade en ”ny giv för konsumenter”, som syftar till att stärka tillsynen EU:s konsumentlagstiftning i en situation med en ökande risk för EU-omfattande överträdelser. Det föreliggande förslaget, som innehåller målinriktade ändringar av fyra konsumenträttsliga direktiv, är ett viktigt led i denna ”nya giv”. Sammanfattningsvis syftar förslaget till att göra de förbättringar som beskrivs nedan.

- **Mer effektiva, proportionella och avskräckande påföljder för utbredda gränsöverskridande överträdelser.** I den nyligen antagna förordning (EU) 2017/2394⁸ regleras nationella tillsynsmyndigheters samarbete för att ta itu med gränsöverskridande överträdelser av konsumentlagstiftningen. Förordningen handlar särskilt om utbredda överträdelser som skadar konsumenter i flera medlemsstater och utbredda överträdelser med en unionsdimension⁹. För sådana utbredda överträdelser kan de nationella myndigheterna behöva införa effektiva, proportionella och avskräckande påföljder på ett samordnat sätt. De tillämpliga påföljderna för överträdelser av konsumentlagstiftningen skiljer sig emellertid mycket åt inom EU, och de ligger ofta på en låg nivå. Enligt förslaget kommer de nationella myndigheterna ha befogenhet att ålägga böter på upp till minst 4 % av en näringsidkares omsättning för sådana utbredda överträdelser. Mer allmänt bör de nationella myndigheterna besluta om påföljdernas nivå på grundval av gemensamma parametrar, särskilt överträdelsens gränsöverskridande karaktär. Dessa skärpta påföljdsregler kommer att införas i de fyra berörda direktiven.
- **Rätt till individuella rättsmedel för konsumenter.** Förslaget innebär att konsumenterna kommer att få rätt till individuella rättsmedel om de skadas av otillbörliga affärsmetoder, t.ex. aggressiv marknadsföring. Framför allt bör medlemsstaterna göra både avtalsenliga och utomobligatoriska rättsmedel tillgängliga. Ett minimikrav är att avtalsenliga rättsmedel ska inbegripa rätt att häva avtalet. Utomobligatoriska rättsmedel ska som ett minimum inbegripa rätten till skadestånd. Dessa rättigheter kommer att läggas till i direktiv 2005/29/EG om otillbörliga affärsmetoder.
- **Ökad transparens för konsumenter på e-marknadsplatser.** När konsumenter besöker e-marknadsplatser exponeras de för ett stort antal erbjudanden från

⁸ 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). Denna förordning kommer att göra den gränsöverskridande offentliga tillsynen mer effektiv och ge de nationella myndigheterna en enhetlig uppsättning befogenheter för att stärka samarbetet mot utbredda överträdelser. Den gör det också möjligt för Europeiska kommissionen att inleda och samordna gemensamma tillsynsåtgärder för att hantera EU-omfattande överträdelser.

⁹ I den reviderade förordningen om konsumentskyddssamarbete definieras ”utbredd överträdelse” som olaglig verksamhet som påverkar minst tre EU-medlemsstater och ”utbredd överträdelse med en unionsdimension” som verksamheter som är till skada för en stor majoritet av konsumenterna i EU, dvs. i minst två tredjedelar av medlemsstaterna som tillsammans representerar minst två tredjedelar av unionens befolkning.

tredjepartsleverantörer som säljer på e-marknadsplatsen (och erbjudanden från e-marknadsplatsen själv). Konsumenterna vet inte alltid hur de erbjudanden de får på e-marknadsplatsen har rankats och från vem de köper (från professionella näringsidkare eller från andra konsumenter). Många konsumenter får intrycket att de köper från e-marknadsplatsen och således ingår ett avtal med den. I själva verket kanske de köper från en tredjepartsleverantör som är listad på e-marknadsplatsen men som inte är näringsidkare. Därför kan konsumenter felaktigt få uppfattningen att de handlar med professionella näringsidkare (och därmed omfattas av konsumenträttigheter). Denna förvirring kan orsaka problem om något går fel med ett köp via nätet, eftersom det inte alltid är lätt att fastställa vem som är ansvarig. Genom förslaget införs ytterligare informationskrav i direktiv 2011/83/EU som innebär att e-marknadsplatser tydligt ska informera konsumenten om a) de viktigaste parametrarna för rankning av de olika anbuden, b) huruvida avtalet ingås med en näringsidkare eller en privatperson, c) huruvida konsumentskyddslagstiftning gäller och (d) vilken näringsidkare (tredjepartsleverantör eller e-marknadsplats) som har ansvaret för att säkerställa konsumenträttigheter i anslutning till avtalet (till exempel rätten att säga upp avtalet eller rättslig garanti).

- Dessutom förväntar sig konsumenter som använder digitala tillämpningar, t.ex. e-marknadsplatser, jämförelseverktyg, appbutiker eller sökmotorer, att sökresultat för ”naturlig” eller ”ekologisk” ska vara baserade på relevansen för sökfrågorna, och inte på betalning från tredjeparter. I enlighet med 2016 års vägledningsdokument¹⁰ om direktiv 2005/29/EG bör de relevanta bestämmelserna i det direktivet förtydligas för att klargöra att onlineplattformar måste ange sökresultat som innehåller ”betalda placeringar”, dvs. om tredjeparter betalar för högre rankning, eller ”betald listning”, dvs. om tredjeparter betalar för att komma med bland sökresultaten.
- **Utökat konsumentskydd för digitala tjänster.** Genom förslaget utvidgas tillämpningen av direktiv 2011/83/EU till digitala tjänster för vilka konsumenten inte betalar pengar utan i stället lämnar personuppgifter, t.ex. molnlagring, sociala medier och e-postkonton. Med tanke på det ökande ekonomiska värdet för personuppgifter, kan dessa tjänster inte anses vara ”gratis”. Konsumenterna bör därför ha samma rätt till förhandsinformation och en ångerrätt som ger möjlighet att häva avtalet inom en ångerfrist på 14 dagar, oavsett om de betalar för tjänsten med pengar eller lämnar personuppgifter.
- **Att undanröja bördor för företagen.** Genom det här förslaget ändras direktiv 2011/83/EU så att näringsidkare ges större flexibilitet att välja de mest lämpliga sätten att kommunicera med konsumenterna. Det kommer att göra det möjligt för näringsidkare att använda nya elektroniska kommunikationsmedel, t.ex. webbformulär eller chattar som alternativ till traditionell e-post förutsatt att konsumenten kan bevara kommunikationen med näringsidkaren. Det undanröjer också två särskilda skyldigheter för näringsidkare angående ångerrätten på 14 dagar som har visat sig utgöra en oproportionerlig börda. Den första är skyldigheten för näringsidkare att acceptera ångerrätten även när konsumenter har använt en beställd vara i stället för att bara prova den på samma sätt som de skulle ha kunnat göra i en vanlig butik. Den andra är skyldigheten för näringsidkare att återbetala konsumenten redan innan näringsidkaren har fått tillbaka varorna från konsumenten.

¹⁰

Arbetsdokument från kommissionens avdelningar *Vägledning för genomförandet/tillämpningen av direktiv 2005/29/EG om otillbörliga affärsmetoder*, SWD(2016) 163 final, 25.5.2016.

- **Klargöra medlemsstaternas frihet att anta bestämmelser om vissa former och aspekter av försäljning utanför fasta affärslokaler.** Försäljning utanför fasta affärslokaler utgör visserligen en legitim och väl etablerad försäljningskanal, men i förslaget klargörs att direktiv 2005/29/EG inte hindrar medlemsstaterna från att anta regler för att skydda konsumenternas legitima intressen med avseende på vissa särskilt aggressiva och vilseledande marknadsförings- eller försäljningsmetoder i samband med spontana besök som näringsidkaren avlägger i konsumentens hem eller med avseende på kommersiella utflykter som organiseras av näringsidkaren i syfte att marknadsföra eller sälja produkter till konsumenter, om dessa begränsningar är motiverade av hänsyn till allmän ordning eller respekten för privatlivet.
- **Förtydliga bestämmelserna om vilseledande marknadsföring av produkter med kvalitetsskillnader.** Genom det här förslaget ändras direktiv 2005/29/EG i fråga om en affärsmetod som innebär att en produkt saluförs som identisk med en produkt som saluförs i andra medlemsstater, medan produkterna i själva verket har betydande skillnader i sammansättning eller egenskaper, vilket medför eller kan antas medföra att genomsnittskonsumenten fattar ett köpbeslut som denne normalt sett inte skulle ha fattat. Det klargörs att detta är en vilseledande affärsmetod som de behöriga myndigheterna bör bedöma och hantera från fall till fall enligt bestämmelserna i direktivet.

1.2. Förenlighet med befintliga bestämmelser inom området

Detta förslag är förenligt med flera andra lagstiftningsåtgärder och andra åtgärder på konsumentskyddsområdet. I synnerhet är förslaget förenligt med den nyligen ändrade förordning (EU) 2017/2394 om konsumentskyddssamarbete, som syftar till att stärka den gränsöverskridande offentliga kontrollen av att konsumentskyddsreglerna efterlevs. De skärpta reglerna om påföljder för överträdelser av EU:s konsumentlagstiftning i detta förslag kommer att öka den avskräckande effekten och effektiviteten i samordnade insatser inom konsumentskyddssamarbetet mot utbredda överträdelser och utbredda överträdelser med en unionsdimension. Det påpekades under förhandlingarna om den ändrade förordningen om konsumentskyddssamarbete att ”effektiva, proportionella och avskräckande” påföljder i alla medlemsstater är av avgörande betydelse för att förordningen skulle bli framgångsrik. Dock beslutade medlagstiftarna för förordningen om konsumentskyddssamarbete att det var lämpligare att ta upp behovet av strängare påföljder inom ramen för en eventuell översyn av EU:s materiella konsumentlagstiftning¹¹.

Bestämmelserna om individuella rättsmedel för konsumenter som påverkas av överträdelser av direktiv 2005/29/EG blir ett komplement till EU:s insatser för att underlätta för konsumenter att få tillgång till rättsmedel tack vare det andra förslaget i paketet om en ny giv för konsumenter, dvs. förslaget om grupptalan för att skydda konsumenternas kollektiva intressen, och om upphävande av direktiv 2009/22/EG. Dessutom kan enskilda konsumenter som drabbats av överträdelser av direktiv 2005/29/EG förlita sig på de föreslagna rättsmedlen också inom förfarandet för tvister om mindre värden och alternativ tvistlösning/tvistlösning online. Enligt direktivet om alternativ tvistlösning¹² har EU:s konsumenter tillgång till system för kvalitetssäkrad tvistlösning utanför domstol vid såväl inhemska som gränsöverskridande

¹¹ Se skäl 16 i den ändrade förordningen, som har följande lydelse: ”... Mot bakgrund av kommissionens rapport om kontrollen av ändamålsenligheten i konsument- och marknadsföringslagstiftning kan det anses nödvändigt att höja nivån på sanktionerna för överträdelser av unionens konsumenträtt.”

¹² 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).

avtalstvister. Kommissionen har också inrättat en plattform för tvistlösning online¹³. Plattformen ska hjälpa konsumenter och näringsidkare att lösa sina inhemska och gränsöverskridande tvister om nätköp av varor och tjänster.

Detta förslag går hand i hand med insatser för att garantera bättre kunskap om EU:s konsumentlagstiftning bland konsumenter, näringsidkare och rättstillämpare. Det finns flera planerade åtgärder för att uppnå detta som anges nedan.

- Under 2018 kommer kommissionen att inleda en EU-omfattande kampanj för att öka medvetenheten om konsumenträttigheter, som kommer att bygga på erfarenheterna från kampanjen 2014–2016 om konsumenträttigheter¹⁴.
- Kommissionen genomför ett pilotprojekt för utbildning av små och medelstora företag i den digitala eran (det s.k. ConsumerLawReady-initiativet¹⁵).
- Kommissionen planerar att genomföra ett antal utbildningsaktiviteter för domare och andra rättstillämpare inom ramen för den moderniserade strategin för europeisk juridisk utbildning för 2019–2025¹⁶.
- För att underlätta för alla marknadsaktörer att förstå sina avtalsenliga rättigheter och skyldigheter, samordnar kommissionen ett initiativ för självreglering inom Refit-plattformens intressentgrupp. Initiativet syftar till att på ett tydligare sätt presentera såväl obligatorisk förhandsinformation som standardavtal och standardvillkor för konsumenterna.
- För att ytterligare öka den rättsliga säkerheten för alla marknadsaktörer har kommissionen arbetat på flera vägledningsdokument för att säkerställa en bättre förståelse av EU:s konsumentlagstiftning¹⁷. Kommissionen kommer inom kort att offentliggöra en ny databas över konsumentlagstiftningen inom e-juridikportalen. Databasen kommer att innehålla EU:s och nationell rättspraxis och kommer också att ge tillgång till administrativa beslut om EU:s konsumentlagstiftning.

1.3. Förenlighet med EU:s politik inom andra områden

De fyra konsumenträttsdirektiv som ändras genom förslaget gäller inom alla ekonomiska sektorer. På grund av sin allmänna räckvidd gäller de för många aspekter av transaktioner mellan näringsidkare och konsumenter som också omfattas av annan EU-lagstiftning. Samspelet mellan de olika delarna av EU:s lagstiftning regleras av principen om *lex specialis*.

¹³ Tillgänglig sedan den 15 februari 2016, 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).

¹⁴ Se även http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=30149.

¹⁵ Utbildningsprojektet *ConsumerLawReady* genomförs med hjälp av den finansiering som beviljas av IMCO-utskottet i Europaparlamentet. Ett konsortium bestående av BEUC, UEAPME och Eurochambres förvaltar projektet på kommissionens vägnar. Utbildningsmaterial har utarbetats, översatts och anpassats för varje medlemsstat. Utbildningen av små och medelstora företag inleddes i december 2017 och kommer att pågå under hela 2018. En särskild webbplats skapades i november 2017: www.consumerlawready.eu.

¹⁶ Strategin håller på att utarbetas och en färdplan finns på https://ec.europa.eu/info/law/better-regulation/initiatives/ares-2017-5432247_en.

¹⁷ Vägledning om direktiv 2005/29/EG om otilbörliga affärsmetoder, SWD(2016) 163 final, 25.5.2016. Vägledning om tillämpningen av EU:s livsmedels- och konsumentskyddslagstiftning på marknadsföring av produkter med kvalitetsskillnader – Det specifika fallet livsmedel, C(2017) 6532 final, 26.9.2017. En ny vägledning om direktiv 93/13/EEG om oskäliga villkor i konsumentavtal är planerad till slutet av 2018 och uppdaterad vägledning om direktiv 2011/83/EU om konsumenträttigheter till 2019.

Enligt denna princip träder bestämmelserna i de allmänna konsumenträttsdirektiven i kraft endast om de relevanta aspekterna av transaktioner mellan näringsidkare och konsumenter inte regleras av bestämmelserna i sektorspecifik EU-lagstiftning. Dessa allmänna konsumenträttsdirektiv fungerar därigenom som ett ”säkerhetsnät” som säkerställer att en hög konsumentskyddsnivå kan upprätthållas inom alla sektorer, genom att komplettera och fylla luckor i sektorspecifik unionslagstiftning.

De ändringar som föreslås för att åtgärda bristen på transparens i transaktioner mellan näringsidkare och konsumenter på e-marknadsplatser samt för att förbättra konsumentskyddet för digitala tjänster kommer att bidra till att fullborda den digitala inre marknaden¹⁸ och kommer att säkerställa konsekvens med ett annat viktigt element i strategin för den digitala inre marknaden, dvs. kommissionens förslag till ett direktiv om avtal om tillhandahållande av digitalt innehåll¹⁹. I förslaget definieras konsumenträttigheter när det digitala innehåll och de digitala tjänster som konsumenten förvärvar inte överensstämmer med avtalet – detta omfattar även avtal där konsumenten inte betalar i pengar. Direktiv 2011/83/EU tillämpas också på tillhandahållande av digitalt innehåll. För närvarande tillämpas det dock endast på tjänster, inbegripet digitala tjänster, som tillhandahålls mot betalning i pengar. Enligt förslaget om digitalt innehåll råder bristande samstämmighet främst i sådana fall där innehållet eller tjänsterna inte motsvarar de specifikationer som anges i förhandsinformationen innan avtalet ingås, och kraven på förhandsinformation fastställs i direktiv 2011/83/EU. Av ovannämnda skäl är det nödvändigt att anpassa tillämpningsområdet för direktiv 2011/83/EU till tillämpningsområdet för det nuvarande direktivet om digitalt innehåll när det gäller definitionerna av ”digitalt innehåll” och ”digitala tjänster”. Rådet (rättsliga och inrikes frågor) har särskilt uppmanat kommissionen att säkerställa samstämmighet mellan direktiv 2011/83/EU och förslaget om digitalt innehåll, särskilt vad gäller definitionerna av ”digitalt innehåll” och ”digitala tjänster”²⁰.

Ändringen av direktiv 2011/83/EU för att inkludera digitala tjänster oberoende av betalning i pengar utgör ett komplement till den allmänna dataskyddsförordningen 2016/679. Närmare bestämt kommer ångerrätten som ger möjlighet att häva avtalet för digitala tjänster inom ångerfristen på 14 dagar att ta bort den avtalsenliga grunden för behandling av personuppgifter enligt den allmänna dataskyddsförordningen. Detta kommer i sin tur att utlösa tillämpningen av de rättigheter som fastställs genom den allmänna dataskyddsförordningen, t.ex. rätten att bli bortglömd och rätten till dataportabilitet.

Angående den föreslagna ändringen för e-marknadsplatser angavs i 2016 års meddelande om onlineplattformar att kommissionen ”kommer därutöver att utvärdera om det finns ytterligare behov av att uppdatera de befintliga reglerna om konsumentskydd med avseende på plattformar som en del av kontrollen av ändamålsenligheten för EU:s konsument- och

¹⁸ Mer information om den digitala inre marknaden finns på https://ec.europa.eu/commission/priorities/digital-single-market_sv.

¹⁹ Förslag till Europaparlamentets och rådets direktiv om vissa aspekter på avtal om tillhandahållande av digitalt innehåll, COM(2015) 634 final, 9.12.2015. Mer information finns på https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/doing-business-eu/contract-rules/digital-contracts/digital-contract-rules_en.

²⁰ Resultatet av rådets 3 473:e möte (rättsliga och inrikes frågor), Luxemburg, den 9 och 10 juni 2016, finns på <http://data.consilium.europa.eu/doc/document/ST-9979-2016-INIT/en/pdf>. Det hänvisar till ordförandeskapets not 9768/16 av den 2 juni 2016, som understryker behovet av samstämmighet mellan det föreslagna direktivet om digitalt innehåll och direktiv 2011/83/EU och uppmanar kommissionen att bedöma tillämpningen av det senare direktivet på alla typer av avtal om tillhandahållande av digitalt innehåll som omfattas av det föreslagna direktivet om digitalt innehåll. Notan finns på <http://data.consilium.europa.eu/doc/document/ST-9768-2016-INIT/sv/pdf>.

marknadsföringslagstiftning 2017”²¹. I december 2016 föreslog Europeiska ekonomiska och sociala kommittén att kraven på förhandsinformation skulle anpassas till behoven hos konsumenter som köper från e-handelsplattformar i allmänhet²². Europeiska rådet underströk den 19 oktober 2017 att ”det är nödvändigt med ökad transparens när det gäller de metoder och den praxis som används på plattformar”²³.

Detta förslag utgör ett komplement till kommissionens åtgärder mot oskäliga avtalsvillkor och handelsmetoder mellan plattformar och företag (initiativet plattform-till-företag), som tillkännagavs i maj 2017 i halvtidsöversynen av strategin för den digitala inre marknaden²⁴. Detta förslag och initiativet plattform-till-företag eftersträvar gemensamma mål om ökad öppenhet och rättvisa i de transaktioner som äger rum på onlineplattformar. Detta förslag handlar om särskilda problem som identifierades redan i utvärderingen av direktivet om konsumenträttigheter, nämligen att konsumenterna ofta inte vet vem deras avtalspart är när de handlar via e-marknadsplatser. Som ett resultat av detta är konsumenterna ofta osäkra på om de kan utöva sina EU-konsumenträttigheter och vem de i så fall ska vända sig till för att se till att dessa rättigheter upprätthålls. Ett annat sätt på vilket detta förslag och initiativet plattform-till-företag kompletterar varandra är att de båda syftar till att säkerställa transparens i de viktigaste parametrar som avgör rankningen av relationer plattform-till-konsument respektive plattform-till-företag.

Bättre konsumentlagstiftning i EU kan också väntas leda till fördelar för andra EU-politikområden där handelstransaktioner mellan företag och konsumenter spelar en viktig roll. Ett exempel är kommissionens arbete om hållbar konsumtion, däribland genom handlingsplanen för den cirkulära ekonomin²⁵, som även omfattar åtgärder för att hantera vilseledande miljöpåståenden och planerat åldrande. Även om detta redan omfattas av direktivet om otillbörliga affärsmetoder, kommer hårdare påföljder och bättre rättsmedel att göra det möjligt att mer effektivt bekämpa överträdelse av konsumenträttigheter på dessa områden.

2. RÄTTSLIG GRUND, SUBSIDIARITETSPRINCIPEN OCH PROPORTIONALITETSPRINCIPEN

• Rättslig grund

Konsumentskydd är en delad befogenhet mellan EU och medlemsstaterna. Såsom anges i artikel 169 i fördraget om Europeiska unionens funktionssätt (nedan kallat *EUF-fördraget*) ska EU bidra till att skydda konsumenternas ekonomiska intressen och till att främja deras rätt till information och utbildning för att tillvarata sina intressen. Detta förslag grundar sig på artikel 114 i EUF-fördraget (som handlar om fullbordandet av den inre marknaden), och artikel 169 i EUF-fördraget.

• Subsidiaritetsprincipen (för icke-exklusiv befogenhet)

²¹ COM(2016) 288 final av den 25 maj 2016, s. 11: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/SV/TXT/PDF/?uri=CELEX:52016DC0288&from=EN>.

²² Yttrande från Europeiska ekonomiska och sociala kommittén om meddelandet om onlineplattformar, TEN/601-EESC-2016, <http://webapi.eesc.europa.eu/documentsanonymous/EESC-2016-04519-00-01-AC-TRA-sv.docx>.

²³ Europeiska rådets slutsatser om migration, ett digitalt Europa, säkerhet och försvar (19 oktober 2017).

²⁴ Meddelande COM(2017) 228 final av den 10 maj 2017: <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/content/mid-term-review-digital-single-market-dsm-good-moment-take-stock>.

²⁵ Meddelande från kommissionen Att sluta kretsloppet – en EU-handlingsplan för den cirkulära ekonomin, COM(2015) 614 final, 2.12.2015: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A52015DC0614>.

Genom detta förslag ändras EU:s konsumentskyddsregler, vars antagande på EU-nivå har bedömts vara nödvändigt och förenlig med subsidiaritetsprincipen. En bättre fungerande inre marknad kan inte uppnås enbart genom nationella lagar. EU:s konsumentskyddsregler är fortfarande relevanta i takt med att den inre marknaden fördjupas, och antalet EU-konsumenttransaktioner ökar mellan medlemsstaterna.

Ur ett ekonomiskt perspektiv är det sannolikt att näringsidkarnas beteende gentemot konsumenterna kommer att ha en stor inverkan på konsumentmarknadernas funktion. Detta beror på att näringsidkare har ett mycket stort inflytande på konsumentinformation och beslutsfattande på dessa marknader. Konsumentpolitiken har därför potentialen att förbättra marknadskrafterna. Detta kan bidra till att främja konkurrens och förbättra effektiviteten.

Inom EU är den gränsöverskridande handels volym och intensitet tillräckligt stor (större än i alla andra stora handelsområden i världen)²⁶ för att göra den gränsöverskridande handeln sårbar för oförenliga – eller bara avvikande – politiska val i olika medlemsstater. Dessutom kan näringsidkare nå konsumenter över medlemsstaternas gränser. Detta kan skapa problem som nationella lagstiftare och tillsynsmyndigheter är inte lämpade att hantera på egen hand.

Genom detta förslag ändras EU:s nuvarande konsumentskyddsregler. Direktiv 2005/29/EG säkerställer en fullständig harmonisering av nationella bestämmelser om otillbörliga affärsmetoder som skadar konsumenternas ekonomiska intressen. I direktiv 2011/83/EU föreskrivs i huvudsak harmoniserade bestämmelser om krav på förhandsinformation och om ångerrätt för konsumentavtal. Ny nationell lagstiftning inom ramen för dessa direktiv skulle strida mot det fullständigt harmoniserade regelverk som redan finns på plats.

Problemets EU-omfattande natur, som kräver lämpliga tillsynsåtgärder på EU-nivå, är särskilt tydlig när det gäller olagliga metoder som påverkar konsumenter i flera EU-medlemsstater samtidigt. Sådana utbredda överträdelser av konsumenträttigheter har nu definierats rättsligt genom den ändrade förordningen om konsumentskyddssamarbete, som skapar en stark förfaranderam för samarbete mellan nationella tillsynsmyndigheter. För att verkligen vara effektiv måste tillsynen inom EU också grunda sig på en gemensam och enhetlig materiell rättslig ram. Tillsynen av konsumenters rättigheter och rättsmedel inom EU kan inte göras mer effektiv genom åtgärder som vidtas enbart av medlemsstaterna själva.

För e-handel förefaller det inte möjligt att på nationell nivå i tillräcklig utsträckning åtgärda de problem konsumenterna stöter på. Det finns många e-marknadsplatser och tillhandahållare av digitala tjänster som handlar inom hela EU och över gränserna.

Kontrollen av ändamålsenligheten och utvärderingen av direktivet om konsumenträttigheter bekräftade att EU:s konsument- och marknadsföringslagstiftning har bidragit till att skapa en hög konsumentskyddsnivå i hela EU. Den har också bidragit till att den inre marknaden fungerar bättre och till att minska kostnaderna för företag som säljer varor och tjänster över gränserna. Företag som säljer sina varor och tjänster i andra EU-länder gynnas av den harmoniserade lagstiftningen som underlättar gränsöverskridande försäljning till konsumenter i andra EU-länder.

Framför allt direktiv 2005/29/EG har ersatt olika nationella regler i hela EU genom att tillhandahålla en enhetlig rättslig ram i alla medlemsstater. Dess övergripande principbaserade ansats utgör en lämplig och flexibel rättslig ram för hela EU, samtidigt som införandet av den svarta listan har bidragit till att undanröja vissa otillbörliga affärsmetoder på flera olika nationella marknader. Direktiv 2011/83/EU har i hög grad bidragit till en fungerande inre

²⁶

Världshandelsorganisationen, internationell handelsstatistik
https://www.wto.org/english/res_e/statistics_e/its2015_e/its2015_e.pdf.

2015:

marknad och har säkerställt en hög enhetlig konsumentskyddsnivå genom att undanröja skillnader mellan nationella lagar om avtal mellan näringsidkare och konsumenter. Det har ökat den rättsliga säkerheten för näringsidkare och konsumenter, särskilt de som ägnar sig åt gränsöverskridande handel. I synnerhet har konsumenternas förtroende ökat betydligt under de senaste åren på den växande marknaden för gränsöverskridande e-handel²⁷.

Kontrollen av ändamålsenligheten kom fram till att det viktigaste resultatet av EU:s konsumentlagstiftning är de gemensamma harmoniserade reglerna. Dessa regler gör det möjligt för nationella tillsynsmyndigheter att mer effektivt ta itu med gränsöverskridande överträdelser som skadar konsumenter i flera medlemsstater. Utan ytterligare åtgärder på EU-nivå för att säkerställa att böter är ”effektiva, proportionella och avskräckande” skulle exempelvis de nuvarande oenhetliga nationella bötesystemen sannolikt inte vara tillräckliga för att garantera rättvis konkurrens för näringsidkare som följer reglerna, vilket skulle undergräva tillsynssamarbetet inom ramen för den reviderade förordningen om konsumentskyddssamarbete. En tillnärmning av nationella bötesregler som skapar en rättvisare konkurrens innebär också att EU:s konsumentlagstiftning ligger mer i linje med påföljdsramarna för EU:s konkurrens- och dataskyddslagstiftning. Synergierna mellan dessa tre områden, särskilt vad gäller samordningen av tillsynsåtgärder, har fått ett allt större erkännande på EU-nivå²⁸.

Det ligger också i linje med subsidiaritetsprincipen att inom direktiv 2005/29/EG klargöra medlemsstaternas frihet att anta bestämmelser för att skydda konsumenternas legitima intressen från oönskade besök för direkt marknadsföring eller kommersiella utflykter, om sådana restriktioner är motiverade med hänsyn till allmän ordning eller skydd av respekten för privatlivet, eftersom det säkerställer att medlemsstaterna har rätt att lagstifta inom ett område där påverkan på den inre marknaden anses vara mycket begränsad.

• **Proportionalitetsprincipen**

Åtgärderna i förslaget står i proportion till målen om förbättrad efterlevnad av konsumentlagstiftningen samt om modernisering och minskade bördor.

När det gäller påföljder harmoniseras genom förslaget den lägsta nivån för påföljder genom att medlemsstaterna åläggs att införa böter på grundval av en näringsidkares omsättning endast för utbredda överträdelser och utbredda överträdelser med en unionsdimension, om en sådan harmonisering är klart nödvändig för att säkerställa den samordning av påföljder som krävs i den reviderade förordningen om konsumentskyddssamarbete. Vid samtliga övriga överträdelser inskränker sig förslaget till att fastställa icke uttömmande kriterier som bör beaktas vid tillämpningen av specifika påföljder. För dessa övriga överträdelser harmoniseras inte påföljderna genom förslaget, och dessutom klargörs att dessa kriterier inte nödvändigtvis är tillämpliga på mindre överträdelser.

²⁷ Enligt 2017 års resultattavla för konsumentvillkor har andelen konsumenter som känner förtroende för att köpa varor eller tjänster via internet från återförsäljare eller leverantörer i andra EU-länder ökat med 24 procentenheter till 58 % mellan 2012 och 2016.

²⁸ Den 14 mars 2017 antog Europaparlamentet ett betänkande ”om stordatas effekter på de grundläggande rättigheterna: integritet, uppgiftsskydd, icke-diskriminering, säkerhet och brottsbekämpning”, som innehöll en uppmaning till ett ”tätare samarbete och en närmare samordning mellan olika regleringsmyndigheter och myndigheter som utövar tillsyn över konkurrensen, konsumentskyddet och dataskyddet på nationell nivå och EU-nivå”. Europeiska datatillsynsmannen föreslog inrättandet av en digital clearingcentral för att sammanföra myndigheter som har ansvar för konkurrensfrågor, konsumentskydd och dataskydd och som är villiga att utbyta information och diskutera hur man på bästa sätt kan genomföra bestämmelserna så att det gynnar den enskildes intressen. ”Clearingcentralen” höll sitt första möte den 29 maj 2017.

I fråga om kravet på området individuella rättsmedel vid överträdelser av direktiv 2005/29/EU ger förslaget medlemsstaterna viss handlingsfrihet vad gäller de specifika rättsmedel som ska göras tillgängliga. I förslaget krävs endast som ett minimum det avtalsenliga rättsmedlet om att häva avtal och det utomobligatoriska rättsmedlet om ersättning för skador. Dessa är de två vanligaste rättsmedlen i medlemsstaternas nationella lagstiftningar.

Proportionaliteten i den föreslagna utvidgningen av direktiv 2011/83/EU till att omfatta digitala tjänster som inte tillhandahålls mot betalning i pengar säkerställs dels genom att tillämpningsområdet anpassas till tillämpningsområdet för det framtida direktivet om digitalt innehåll, dels genom att avtal om digitala tjänster där konsumenten endast tillhandahåller personuppgifter undantas från vissa formella krav i direktiv 2011/83/EU som endast är relevanta för avtal som omfattar betalning, t.ex. kravet att erhålla konsumentens samtycke för omedelbart tillhandahållande av tjänster, som endast får konsekvenser med avseende på ersättning för tjänster som tillhandahålls under ångerfristen innan konsumenten har utövat sin ångerrätt.

De föreslagna ändringarna av bestämmelserna om e-marknadsplatser är proportionerliga i den meningen att de inte ålägger e-marknadsplatser någon skyldighet att övervaka eller kontrollera sanningshalten i den information som lämnats av tredjepartsleverantörer om deras status som näringsidkare eller icke-näringsidkare. Ändringarna grundar sig därför på ren egendeklaration och marknadsplatsens uppgift är endast att säkerställa att tredjepartsleverantörer lämnar denna information på webbplatsen och sedan vidarebefordrar den till konsumenten. När det gäller insynen i ranking måste e-marknadsplatsen informera om de viktigaste parametrarna för rankingen av erbjudanden utan att föreskriva några särskilda standardiserade rankningskriterier.

Förslaget gör också lagstiftningen mer proportionell genom att minska regleringskostnaderna för handlare i de fall detta inte äventyrar lagstiftningens syfte, exempelvis i fallet med skyldigheterna för de två identifierade näringsidkarna när det gäller ångerrätt och de föreslagna åtgärderna för att minska bördan av informationskraven. Sådana förändringar som undanröjer onödiga bördor förväntas vara särskilt gynnsamt för små företag.

- **Val av instrument**

Eftersom fyra befintliga direktiv ändras genom förslaget är det lämpligaste instrumentet ett direktiv.

3. RESULTAT AV EFTERHANDSUTVÄRDERINGAR, SAMRÅD MED BERÖRDA PARTER OCH KONSEKVENSBEDÖMNINGAR

- **Efterhandsutvärderingar/kontroller av ändamålsenligheten med befintlig lagstiftning**

Detta förslag bygger på resultaten av kontrollen av ändamålsenligheten i EU:s konsument- och marknadsföringslagstiftning och utvärderingen av direktivet om konsumenträttigheter, både offentliggjorda i maj 2017.

Kontrollen av ändamålsenligheten visade att de flesta av de materiella bestämmelserna i de relevanta direktiven på det hela taget är ändamålsenliga. Även om konsumentskyddsbestämmelser även anges i många av EU:s sektorspecifika instrument, visade kontrollen av ändamålsenligheten att de analyserade allmänna direktiven och EU:s sektorsspecifika konsumentskyddslagstiftning kompletterar varandra. I kontrollen av ändamålsenligheten drogs också slutsatsen att berörda parter i princip är överens om att

kombinationen av allmänna och sektorspecifika regler ger en klar och enhetlig rättslig ram på EU-nivå.

I kontrollen av ändamålsenligheten konstaterades dock att reglernas effektivitet hindras av a) det faktum att näringsidkare och konsumenter inte känner till reglerna och b) otillräcklig tillsyn och otillräckliga rättsmedel för konsumenter. När det gäller detta förslag rekommenderades i kontrollen av ändamålsenligheten framtida åtgärder för att förbättra efterlevnaden genom att stärka tillsynen och underlätta för konsumenter att få tillgång till rättsmedel, särskilt genom att öka den avskräckande effekten av påföljder för överträdelse av konsumentlagstiftningen, och genom att införa rättsmedel i fall där konsumenterna utsatts för otillbörliga affärsmetoder som bryter mot direktiv 2005/29/EG. I kontrollen av ändamålsenligheten rekommenderades också en modernisering av regelverket och en minskning av regelbördorna genom att avlägsna omotiverade överlappningar av informationskrav mellan direktiv 2005/29/EG och direktiv 2011/83/EU.

I utvärderingen av direktivet om konsumenträttigheter konstaterades att direktiv 2011/83/EU på ett positivt sätt har bidragit till en fungerande inre marknad i förhållandet mellan företag och konsumenter och säkerställt en hög gemensam konsumentskyddsnivå. Dock konstaterades vissa luckor i bestämmelserna, i synnerhet till följd av utvecklingen av den digitala ekonomin. I utvärderingen utpekades ett antal områden där ändringar i lagstiftningen skulle kunna vara relevant, bland annat

- (a) transparens avseende transaktioner på e-marknadsplatser,
- (b) anpassning av reglerna för avtal om digitalt innehåll med reglerna för ”kostnadsfria” digitala tjänster (t.ex. molntjänster och webbpost),
- (c) förenkling av vissa av de informationskrav i direktiv 2005/29/EG och direktiv 2011/83/EU som överlappar varandra,
- (d) minskad börda för näringsidkare, särskilt små och medelstora företag, i fråga om ångerrätten vid distansförsäljning och försäljning utanför fasta affärslokaler med avseende på 1) konsumentens rätt att återlämna även varor som använts mer än vad som är absolut nödvändigt och 2) skyldigheten att återbetala konsumenten även innan varorna har kommit tillbaka från konsumenten,
- (e) modernisering av medlen för kommunikation mellan näringsidkare och konsumenter.

I utvärderingen rekommenderades också ytterligare informationsinsatser och vägledningsdokument som uppföljning.

• **Samråd med berörda parter**

Vid utarbetandet av förslaget har kommissionen samrått med berörda parter via

- mekanismen för återkoppling om inledande konsekvensbedömning,
- det offentliga samrådet på nätet,
- ett riktat panelsamråd med små och medelstora företag,
- riktade samråd med medlemsstater och andra berörda parter genom undersökningar och möten med de nätverk av medlemsstaters myndigheter och konsumentorganisationer som upparbetats av kommissionens generaldirektorat för rättsliga frågor och konsumentfrågor,
- samråd med företrädare för konsumenter och näringslivsaktörer via Refit-plattformens intressentgrupp.

Syftet med samråden var att samla in kvalitativa och kvantitativa uppgifter från relevanta berörda parter (konsumenter, konsumentorganisationer, företag, branschorganisationer, medlemsstaternas myndigheter, rättstillämpare) och allmänheten. Det var svårt att nå vissa typer av företag, t.ex. e-marknadsplatser och tillhandahållare av ”kostnadsfria” digitala tjänster. Samråden offentliggjordes via reguljära möten, Twitter, Facebook och e-postmeddelanden till de nätverk av medlemsstaters myndigheter och konsumentorganisationer som upparbetats av kommissionens generaldirektorat för rättsliga frågor och konsumentfrågor samt via tal som gavs av kommissionsledamoten och andra högt uppsatta kommissionstjänstemän.

Förslaget bygger också på de samrådsaktiviteter som genomfördes som ett led i kontrollen av ändamålsenligheten och utvärderingen av direktivet om konsumenträttigheter²⁹.

De åtgärder som ingår i förslaget får i varierande grad stöd från berörda parter. Det offentliga samrådet visade att många konsumentorganisationer och offentliga myndigheter ger stöd för att uttrycka det maximala bötesbeloppet som en procentandel av näringsidkarens omsättning. Det var dock endast ett fåtal branschorganisationer som ställde sig bakom denna idé. I samrådet med panelen för små och medelstora företag (nedan kallat *SMF-samrådet*) var det däremot minst 80 % av de svarande som ansåg att det mest proportionella, effektiva och avskräckande sättet fastställa den högsta bötesnivån är att uttrycka den som en procentandel av näringsidkarens omsättning, eventuellt i kombination med ett absolut belopp, beroende på vilket som är det högsta.

I det offentliga samrådet ansåg en stor majoritet av svarande offentliga myndigheter, konsumentorganisationer och konsumenter att en EU-omfattande rätt till rättsmedel bör införas i direktiv 2005/29/EU för att se till att näringsidkarna följer konsumentskyddsreglerna bättre. Denna tanke fick dock litet stöd bland branschorganisationer (35 %) och enskilda företag (31 %). I *SMF-samrådet* var 87 % av de svarande positiva till att införa en EU-omfattande rätt till rättsmedel i direktiv 2005/29/EU.

Många berörda parter stödde nya transparenskrav för avtal som slutits på e-marknadsplatser. Konsumentorganisationer, offentliga myndigheter, individer och de flesta företag och branschorganisationer är överens om att konsumenter som handlar på e-marknadsplatser bör få information om leverantörens identitet och status. De är också överens om att detta skulle öka konsumenternas förtroende. Även många små och medelstora företag är positiva till att informera konsumenterna om avtalspartens identitet och rättsliga status. Det fanns också stöd för transparens från branschorganisationer. Vissa viktiga e-marknadsplatser rapporterade att de nya reglerna skulle minska kostnaderna, medan andra var osäkra på detta.

De flesta berörda parter stödde förslaget att utvidga direktiv 2011/83/EU till att omfatta digitala tjänster där ingen betalning i pengar görs. Näringsidkarna stödde ett införande av informationskrav för att främja bättre information till konsumenterna, men det rådde delade meningar om förslaget att införa en ångerrätt för dessa digitala tjänster. Branschorganisationerna stödde inte ett införande av en ångerrätt för digitala tjänster där ingen betalning i pengar görs.

Branschorganisationerna stödde strykningen av informationskrav från direktiv 2005/29/EG som överlappar kraven på förhandsinformation i direktiv 2011/83/EU. Konsumentorganisationerna var emot att ta bort informationskraven i dessa fall. De flesta av

²⁹ För mer information om dessa samrådsaktiviteter, se bilagorna till rapporten om kontrollen av ändamålsenligheten och bilagorna till arbetsdokumentet från kommissionens avdelningar om direktivet om konsumenträttigheter, som finns på http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=59332.

de offentliga myndigheterna ansåg dock att det inte var viktigt att på reklamstadiet ge konsumenter information om hantering av klagomål.

Berörda parter gav ett brett stöd till att ersätta det nuvarande kravet för näringsidkare att tillhandahålla en e-postadress med en teknikneutral hänvisning till elektroniska kommunikationsmedel. Berörda parter gav också ett brett stöd för förslaget att stryka hänvisningen till ett faxnummer i direktiv 2011/83/EU.

I det offentliga samrådet rapporterade 35 % av onlineföretagen att de haft betydande problem på grund av de ovannämnda särskilda skyldigheterna för näringsidkare i samband med ångerrätten. De flesta branschorganisationer bekräftade att näringsidkarna belastas av en oproportionerlig/onödig börda till följd av dessa skyldigheter. I SMF-samrådet rapporterades oproportionerliga bördor av nära hälften av egenföretagare, mikroföretag och små företag som säljer till konsumenter på nätet. De flesta konsumentorganisationer, offentliga myndigheter och privatpersoner stödde inte ett borttagande av dessa skyldigheter för näringsidkarna.

• **Konsekvensbedömning**

Detta förslag grundar sig på en konsekvensbedömning³⁰. Nämnden för lagstiftningskontroll avgav först ett negativt yttrande med omfattande synpunkter den 12 januari 2018. Efter en betydande ändring av det ursprungliga utkastet lämnade nämnden för lagstiftningskontroll ett positivt yttrande med ytterligare synpunkter den 9 februari 2018³¹. I bilaga I till konsekvensbedömningen redogörs för hur nämndens synpunkter beaktades.

Konsekvensbedömningen behandlar separat dels alternativ för att förbättra efterlevnaden av konsumentskyddslagstiftningen, dels alternativ relaterade till modernisering och minskade bördor.

För att förbättra efterlevnaden övervägdes tre alternativ utöver grundscenariot:

- (1) alternativet att endast öka den avskräckande effekten och proportionaliteten i den offentliga tillsynen genom skärpta regler om påföljder och ett effektivare förfarande för förbudsföreläggande,
- (2) alternativet att utöver åtgärderna i punkt 1 lägga till konsumentens rätt till individuella rättsmedel,
- (3) alternativet att utöver åtgärderna i punkterna 1 och 2 lägga till åtgärder för kollektiva rättsmedel för konsumenter.

Det alternativ som rekommenderades var alternativ 3 som kombinerar samtliga åtgärder. Detta förslag behandlar delar av det rekommenderade alternativet avseende strängare regler om påföljder och konsumenternas rättigheter till individuella rättsmedel vid överträdelse av direktiv 2005/29/EG. Element som rör förbudsföreläggande och kollektiva rättsmedel behandlas i det parallella förslaget om gruppansökan för att skydda konsumenters kollektiva intressen, och om upphävande av direktiv 2009/22/EG.

Vad gäller påföljder kommer förslaget att göra tillämpningen av påföljder mer enhetlig i hela EU. Detta kommer att ske genom en förteckning över gemensamma, icke uttömmande kriterier för att bedöma hur allvarliga överträdelserna är (med undantag för mindre överträdelser). Tillsynsmyndigheterna kommer att vara skyldiga att beakta dessa kriterier vid beslut om att utdöma påföljder, och om vilken nivå påföljden ska ha. Om den påföljd som ska utdömas är ett bötesbelopp, kommer myndigheterna att åläggas att vid fastställandet av

³⁰ SWD(2018) 96.

³¹ SEC(2018) 185.

bötesbeloppet beakta den överträdande näringsidkarens årsomsättning, nettovinst och eventuella böter som utdömts för samma eller liknande överträdelser i andra medlemsstater. I fall av ”utbredda överträdelser” och ”utbredda överträdelser med en unionsdimension”, enligt definitionen i den reviderade förordningen om konsumentskyddssamarbete, bör böter införas som ett obligatoriskt element av påföljder, och medlemsstaterna bör fastställa det maximala bötesbeloppet för sådana överträdelser till en nivå som är minst 4 % av näringsidkarens årsomsättning.

Vad gäller individuella påföljder krävs i förslaget att medlemsstaterna ska säkerställa att de konsumenter som skadas av otillbörliga affärsmetoder har tillgång till åtminstone det avtalsenliga rättsmedlet att häva avtalet och det utomobligatoriska rättsmedlet skadestånd. I synnerhet har den så kallade dieselgate-skandalen (där biltillverkare installerade teknik i bilar för att lura utsläppsprovningar) visat att utomobligatoriska rättsmedel, t.ex. den utomobligatoriska rätten till skadestånd, ibland kan vara viktigare för konsumenterna än avtalsenliga rättsmedel. I fallet dieselgate har många konsumenter inte kunnat göra anspråk på rättsmedel ens i medlemsstater som redan har rättsmedel för offer för otillbörliga affärsmetoder. Detta beror på att endast avtalsenliga rättsmedel är tillgängliga. Rättsmedlen kan därför endast tillämpas gentemot konsumenternas avtalsparter, som i detta fall vanligtvis är bilförsäljarna och inte biltillverkarna.

Vad gäller kostnaderna för dessa åtgärder kan det uppstå vissa inledande kostnader för näringsidkarna i samband med att de gör sig förtroga med åtgärderna. I SMF-samrådet uppgav de flesta svarande att skärpta påföljder inte skulle påverka deras kostnader. För individuella rättsmedel rapporterades i SMF-samrådet ett beräknat medianvärde för engångskostnader, t.ex. kostnader för juridisk rådgivning, på 638 EUR. Medianvärdet för uppskattade årliga driftskostnader var 655 EUR. I det offentliga samrådet uppgav en majoritet av de offentliga myndigheterna att kostnaderna för administrativ och rättslig tillsyn skulle öka om påföljdsreglerna skärptes. Det skulle också uppstå vissa inledande kostnader för de nationella myndigheterna och domstolarna i samband med att de gör sig förtroga med införandet av individuella rättsmedel. Ingen offentlig myndighet lämnade uppskattningar av ökade eller minskade tillsynskostnader. Kostnaderna för offentliga tillsynsmyndigheter och domstolar inkluderar en möjlig ökning av antalet tillsynsärenden och mål i domstol. Dessa kostnader kommer dock sannolikt att uppvägas av den förväntade totala minskningen av överträdelser av EU:s konsumentlagstiftning, till följd av en större avskräckande verkan av strängare påföljder och rättsmedel.

Förslaget skulle också medföra besparingar för näringsidkare som handlar över gränserna, tack vare en ökad harmonisering av bestämmelserna. I synnerhet skulle det öka tydligheten om de eventuella konsekvenserna för näringsidkare i fall av bristande efterlevnad. Detta skulle leda till lägre och tillförlitligare kostnader för riskbedömning.

För modernisering och minskning av bördor, utvärderades i konsekvensbedömningen alternativen a) transparens på e-marknadsplatser, b) konsumentskydd för digitala tjänster som inte tillhandahålls mot betalning i pengar samt c) de åtgärder för att minska bördor som diskuteras i följande avsnitt om lagstiftningens ändamålsenlighet och förenkling.

När det gäller transparens på e-marknadsplatser, utvärderades i konsekvensbedömningen alternativen att främja självreglering, samreglering och rättsliga ändringar i direktiv 2011/83/EU genom att införa ytterligare informationskrav på e-marknadsplatser. Mycket få av dem som besvarade de riktade och offentliga samråden lämnade kvantitativa kostnadsuppskattningar. Vissa viktiga e-marknadsplatser rapporterade att nya fullständigt harmoniserade regler om transparens skulle innebära vissa kostnadsminskningar, medan andra inte visste om reglerna skulle medföra kostnadsminskningar. Av de fyra e-marknadsplatser

som besvarade en fråga om kostnader, angav två att kostnaderna för att uppfylla nya informationskrav (både engångskostnader och löpande kostnader) skulle vara rimliga, en tyckte inte de var rimliga och en visste inte.

En utvidgning av direktivet om konsumenträttigheter till att omfatta ”kostnadsfria” digitala tjänster utgör ett rättsligt förtydligande som skulle medföra måttliga kostnader för företagen på grund av justeringar av deras webbplats/onlinegränssnitt. Små och medelstora företag uppskattade att medianvärdet av de årliga kostnader som skulle uppstå genom en utvidgning av direktiv 2011/83/EU till att även omfatta digitala tjänster som inte tillhandahålls mot betalning i pengar var 33 EUR för kraven på förhandsinformation och 50 EUR för ångerrätten.

I ändringen av direktiv 2005/29/EG anges att medlemsstaterna får anta bestämmelser för att skydda konsumenternas legitima intressen med avseende på vissa särskilt aggressiva och vilseledande marknadsförings- eller försäljningsmetoder i samband med spontana besök som näringsidkaren avlägger i konsumentens hem eller med avseende på kommersiella utflykter som organiseras av näringsidkaren i syfte att marknadsföra eller sälja produkter till konsumenter, om dessa begränsningar är motiverade av hänsyn till allmän ordning eller respekten för privatlivet. Denna ändring är nödvändig för att klargöra förhållandet mellan direktivet och nationella bestämmelser om sådana marknadsföringsaktiviteter.

Vissa medlemsstater har infört förbud eller begränsningar för vissa typer av försäljning utanför fasta affärslokaler, exempelvis icke begärd hemförsäljning, också på grund av skyddet för privatlivet och den allmänna ordningen. Även om sådana begränsningar går emot den fullt harmoniserade karaktären hos direktiv 2005/29/EG, har de inga eller mycket begränsade gränsöverskridande konsekvenser (på grund av själva egenskaperna hos försäljning utanför fasta affärslokaler). Begränsningarna skulle därför inte ha någon betydande påverkan på den inre marknaden. Genom den föreslagna ändringen skulle man erkänna det status quo som råder i vissa medlemsstater som har infört vissa begränsningar för hemförsäljning och/eller försäljningsutflykter. Eventuell ytterligare påverkan skulle bero på andra medlemsstater som utnyttjar denna möjlighet. Ett förtydligande av möjligheten för medlemsstaterna att införa sådana begränsningar grundade på allmän ordning och skyddet av konsumenternas privatliv ansågs därför inte ha någon omedelbar påverkan på den inre marknaden och är i linje med subsidiaritetsprincipen.

Ändringen av direktiv 2005/29/EG vad gäller produkter med kvalitetsskillnader är nödvändig för att skapa större rättslig klarhet för de myndigheter i medlemsstaterna som ansvarar för tillsynen av direktivet. Kommissionen hade tagit upp denna fråga i vägledningen av den 25 maj 2016 om tillämpningen av direktiv 2005/29/EG³² och mer nyligen i kommissionens tillkännagivande av den 26 september 2017 *Vägledning om tillämpningen av EU:s livsmedels- och konsumentskyddslagstiftning på marknadsföring av produkter med kvalitetsskillnader – Det specifika fallet livsmedel*³³. Erfarenheterna från tillsynen visar dock att nationella myndigheter skulle vinna på att ha en tydlig uppsättning bestämmelser. Dessa är nödvändiga för att möjliggöra en effektivare hantering av affärsmetoder som innebär att en produkt saluförs som identisk med en produkt som saluförs i andra medlemsstater, medan produkterna i själva verket har betydande skillnader i sammansättning eller egenskaper, vilket medför eller kan antas medföra att genomsnittskonsumenten fattar ett köpbeslut som denne normalt sett inte skulle ha fattat.

- **Lagstiftningens ändamålsenlighet och förenkling**

³² SWD(2016) 163 final.

³³ C(2017) 6532.

Eftersom detta förslag läggs fram som en del av Refit-programmet var fastställandet av regelbördor en viktig del av de underliggande utvärderingarna. Dessa visade att EU:s allmänna konsumentlagstiftning inte är särskilt betungande, både absolut sett och jämfört med andra områden av EU-lagstiftningen³⁴. Mot bakgrund av de stora fördelarna med EU:s konsumentlagstiftning när det gäller att skydda konsumenterna och främja den inre marknaden, identifierades i dessa utvärderingar därför endast ett begränsat utrymme för att minska bördorna.

Eftersom man genom förslaget ändrar en lagstiftning som är tillämplig på alla företag, inbegripet mikroföretag, finns det inte några materiella skäl att undanta mikroföretag från tillämpningsområdet för detta förslag. Det är sannolikt att mikroföretag kommer att ha särskild nytta av de föreslagna åtgärderna för att minska bördan kopplad till ångerrätten. Detta beror på att dessa företag för närvarande kan ha mindre flexibilitet att absorbera förluster till följd av de nuvarande skyldigheterna. Mikroföretag kommer sannolikt att påverkas mindre av den föreslagna skärpningen av bestämmelserna om påföljder för utbredda överträdelse och utbredda överträdelse med en unionsdimension, eftersom sådana överträdelse vanligtvis görs av större företag som sedan blir föremål för samordnade tillsynsåtgärder avseende konsumentskyddssamarbete.

Genom den första ändringen avseende ångerrätten avskaffas näringsidkarens skyldighet att godta återsändandet av varor även om konsumenterna har använt varorna mer än vad som är tillåtet. Små och medelstora företag rapporterade årliga förluster på i genomsnitt 2 223 EUR (medianvärde 100 EUR) till följd av den nuvarande skyldigheten att godta sådana ”varor som provats på ett otillbörligt sätt”. Synpunkterna från branschorganisationer och företag tyder också på att näringsidkare, särskilt små och medelstora företag, kommer att dra nytta av en minskning av denna börda. När det gäller säljarens skyldighet att ersätta konsumenter innan säljaren har kunnat inspektera de returnerade varorna, rapporterades i SMF-samrådet genomsnittliga uppskattade årliga förluster till följd av nuvarande bestämmelser på 1 212 EUR (median 0). Synpunkter från branschorganisationer och företag tyder också på att näringsidkare, särskilt små och medelstora företag, kommer att dra nytta av en minskning av denna börda.

Mycket begränsade kvantitativa uppgifter finns tillgängliga om avskaffandet av näringsidkarens skyldighet att lämna information om hantering av klagomål på reklamstadiet. De synpunkter som framförts av branschorganisationer tyder på vissa eller betydande kostnadsbesparingar för företagen. När det gäller avskaffandet av skyldigheten för näringsidkare att visa sina faxnummer och möjliggöra modernare kommunikationsmedel (t.ex. webbformulär) som ett alternativ till en e-postadress, antyder det faktum att många handlare redan erbjuder dessa modernare kommunikationsmedel till konsumenterna (parallellt med en e-postadress) att de är effektivare än e-post. Avskaffandet av skyldigheten att visa faxnummer påverkar förmodligen inte kostnaderna, eftersom det för närvarande är obligatorisk information endast för de få näringsidkare som fortfarande använder fax i sin kommunikation med konsumenterna.

Alla ändringar i förslaget är utformade på ett teknikneutralt sätt, så att det säkerställs att de inte snabbt blir inaktuella till följd av den tekniska utvecklingen. Den gällande definitionen av ”e-marknadsplatser” i annan EU-lagstiftning håller på att uppdateras för att ta bort särskilda hänvisningar till en konkret teknik, t.ex. webbplatser, och se till att den är framtidssäker. En utvidgning av direktiv 2011/83/EU till digitala tjänster som inte tillhandahålls mot betalning i pengar skulle ta itu med den nuvarande situationen för konsumenter när det gäller digitala

³⁴ För mer information, se kapitel 6.2.4 i rapporten om kontrollen av ändamålsenligheten.

transaktioner genom att införa innehållsneutrala och framtidssäkra bestämmelser. Detta skulle vara ett komplement till EU:s dataskyddsbestämmelser. Ändringen av bestämmelserna i direktiv 2011/83/EU vad gäller kommunikationsmedel kommer att vara teknikneutral och därmed framtidssäkrad. Detta beror på att det kommer att hänvisas till andra elektroniska kommunikationsmedel som gör det möjligt för konsumenten att lagra innehållet i kommunikationen och inte till en specifik teknik.

- **Grundläggande rättigheter**

Förslaget överensstämmer med artikel 38 i stadgan om de grundläggande rättigheterna, enligt vilken unionen ska säkerställa en hög konsumentskyddsnivå. Åtgärderna för att a) förbättra efterlevnaden av konsumentskyddslagstiftningen och b) modernisera konsumentskyddsbestämmelserna för e-marknadsplatser och digitala tjänster höjer konsumentskyddsnivån. Bättre rättsmedel för enskilda i samband med otillbörliga affärsmetoder skulle också bidra till att garantera rätten till ett effektivt rättsmedel i enlighet med artikel 47 i stadgan. Förslaget respekterar rätten till skydd av personuppgifter i enlighet med artikel 8 i stadgan, och rätten för medlemsstaterna att begränsa vissa former och aspekter av försäljning utanför fasta affärslokaler för att säkerställa respekten för konsumenternas privatliv överensstämmer med artikel 7 i stadgan.

Åtgärderna för minska bördorna för a) ångerrätten, b) förenkling av informationskraven och c) modernisering av kommunikationsmedlen kommer att bidra till genomförandet av artikel 16 i stadgan, som garanterar näringsfriheten i enlighet med unionsrätten samt nationell lagstiftning och praxis. Samtidigt kommer förenklade informationskrav och moderniserade kommunikationsmedel inte att leda till någon betydande minskning av konsumentskyddet. Och åtgärderna avseende ångerrätten ger en bättre balans mellan näringsidkares och konsumenters rättigheter och skyldigheter. Detta beror på att de kommer att undanröja omotiverade bördor samtidigt som de endast berör en minoritet av konsumenterna.

4. BUDGETKONSEKVENSER

Förslaget påverkar inte EU:s budget.

5. ÖVRIGA INSLAG

- **Genomförandeplaner samt åtgärder för övervakning, utvärdering och rapportering**

Kommissionen kommer att utvärdera lagstiftningens effektivitet, ändamålsenlighet, relevans, samstämmighet och mervärde för EU i enlighet med de indikatorer som identifierats i konsekvensbedömningen. Dessa indikatorer kan ligga till grund för den utvärdering som ska presenteras tidigast fem år efter ikraftträdandet för att säkerställa att tillräckliga uppgifter finns tillgängliga efter ett fullständigt genomförande i alla medlemsstater.

Omfattande statistik över e-handeln i EU och närmare bestämt detaljhandeln via nätet finns tillgängliga i Eurostats databas. Denna statistik skulle kunna användas som en primär datakälla för utvärderingen. Detta kommer att kompletteras med representativa undersökningar bland konsumenter och återförsäljare i EU som regelbundet görs för de resultattavlor för konsumentmarknaderna som offentliggörs två gånger om året. Via undersökningarna ska man utforska erfarenheter och uppfattningar, vilka båda är viktiga faktorer som påverkar konsumenternas och företagens beteende på den inre marknaden. Övervakningen kommer också att innefatta ett offentligt samråd och riktade undersökningar med specifika grupper av aktörer (konsumenter, godkända enheter, e-marknadsplatser,

näringsidkare som tillhandahåller digitala tjänster utan betalning i pengar). Vad gäller näringslivets perspektiv mer specifikt kommer det att täckas genom den undersökning som genomförs regelbundet för resultattavlan för konsumentvillkoren samt genom riktade undersökningar bland e-marknadsplatser och tillhandahållare av ”kostnadsfria” digitala tjänster.

Denna datainsamling kommer också att ge underlag för kommissionens rapporter om införlivandet och genomförandet. Kommissionen kommer även i fortsättningen att hålla täta kontakter med medlemsstaterna och med berörda parter för att övervaka effekterna av den potentiella rättsakten. För att begränsa den extra administrativ bördan för medlemsstaterna och den privata sektorn till följd av insamlingen av den information som används för övervakning, bygger de föreslagna indikatorerna på befintliga datakällor när så är möjligt.

Datainsamlingen ska eftersträva att fastställa exakt i vilken utsträckning förändringar i indikatorerna kan hänföras till förslaget. Ett exempel är att när konsumenterna får samma rättigheter i hela EU kan detta förväntas ge dem större självförtroende när det gäller att hävda sina rättigheter i gränsöverskridande transaktioner och därmed bidra till att minska nackdelarna för konsumenterna, men samtidigt kommer den andel av konsumenterna som erhåller effektiva rättsmedel också att påverkas av andra faktorer. Sådana relevanta faktorer beskrivs ovan i problembeskrivningarna. De undersökningar som görs för resultattavlorna för konsumentmarknaderna har tidsserier för de flesta indikatorer, vilket i princip gör det möjligt att (genom statistisk analys) urskilja effekterna av ett visst politiskt initiativ från mer allmänna trender.

- **Förklarande dokument (för direktiv)**

Eftersom det genom förslaget införs särskilda ändringar av fyra befintliga direktiv bör medlemsstaterna antingen förse kommissionen med texten till de specifika ändringarna i nationella bestämmelser eller, i avsaknad av en sådan ändring, förklara genom vilken särskild nationell lagstiftning som de ändringar som föreskrivs i förslaget redan genomförts.

- **Ingående redogörelse för de specifika bestämmelserna i förslaget**

Artikel 1 – Ändringar av direktiv 2005/29/EG

Genom artikel 1 i förslaget ändras direktiv 2005/29/EG på två viktiga punkter: Det införs en rätt till individuella rättsmedel för konsumenter och bestämmelserna om påföljder stärks. I förslaget klargörs även tillämpningen av de befintliga reglerna i direktivet när det gäller dold reklam och vilseledande reklam för produkter med kvalitetsskillnader. Slutligen behandlas i förslaget frågan om nationella bestämmelser om särskilda former av försäljning utanför fasta affärslokaler.

När det gäller **individuella rättsmedel** införs en ny artikel 11a i direktiv 2005/29/EG för att ålägga medlemsstaterna att säkerställa att vissa typer av avtalsenliga och utomobligatoriska rättsmedel för överträdelser av direktiv 2005/29/EG finns tillgängliga enligt den nationella lagstiftningen. Införandet av rätten till individuella rättsmedel i det direktivet skulle ge offer för otillbörliga affärsmetoder rätt att vidta rättsliga åtgärder mot näringsidkare för att lösa problem som skapas av näringsidkarna.

Vad gäller **påföljder** införs en förteckning över gemensamma, icke uttömmande kriterier för att bedöma hur allvarliga överträdelserna är (med undantag för mindre överträdelser) i artikel 13 i direktivet. Tillsynsmyndigheterna kommer att vara skyldiga att beakta dessa kriterier vid beslut om att utdöma påföljder och om deras nivåer. Om den påföljd som ska utdömas är ett bötesbelopp, kommer myndigheten att åläggas att vid fastställandet av bötesbeloppet beakta den överträdande näringsidkarens årsomsättning, nettovinst och eventuella böter som utdömts

för samma överträdelse i andra medlemsstater. För ”utbredda överträdelser” och ”utbredda överträdelser med en unionsdimension”, enligt definitionen i den reviderade förordningen (EU) 2017/2395 om konsumentskyddssamarbete, kommer medlemsstaterna dessutom att vara skyldiga att i sin nationella rätt föreskriva böter med ett maximibelopp på minst 4 % av den överträdande näringsidkarens omsättning i den berörda medlemsstaten eller de berörda medlemsstaterna. Detta innebär att när nationella behöriga myndigheter som samarbetar inom ramen för en samordnad åtgärd utser en behörig myndighet för att utdöma ett samlat bötesbelopp, bör det högsta möjliga bötesbeloppet i detta fall vara minst 4 % av företagets sammanlagda omsättning i alla berörda medlemsstater.

Vad gäller **dold reklam** förväntar sig konsumenter som använder digitala tillämpningar, t.ex. e-marknadsplatser, jämförelseverktyg, appbutiker eller sökmotorer, att sökresultat för ”naturlig” eller ”ekologisk” ska vara baserade på relevansen för sökfrågorna, och inte på betalning från tredjeparter. Men sökresultat innehåller ofta ”betalda placeringar”, där tredjeparter betalar för en högre rankning, eller ”betald listning”, där tredjeparter betalar för att komma med bland sökresultaten – detta påpekas också i vägledningen från 2016 om direktiv 2005/29/EG. Betalda placeringar och betalda listningar anges ofta inte alls eller anges endast på ett tvetydigt sätt som inte är klart urskiljbart för konsumenterna. De tillämpliga bestämmelserna i direktiv 2005/29/EG om förbud mot dold reklam bör därför förtydligas, så att det klargörs att de inte bara gäller för det redaktionella innehållet i medier utan även för sökresultat som svar på konsumentens sökningar på nätet.

När det gäller **särskilda former av försäljning utanför fasta affärslokaler** ges medlemsstaterna genom en ändring av artikel 3 i direktivet rätt att anta bestämmelser för att skydda konsumenternas legitima intressen i samband med aggressiv och vilseledande marknadsföring eller försäljningsmetoder i samband med spontana besök som en näringsidkare avlägger i konsumentens hem (med andra ord, besök som inte görs på begäran av konsumenten, t.ex. genom att avtala ett möte med näringsidkaren) och i samband med kommersiella utflykter som organiseras av en näringsidkare i syfte att marknadsföra eller sälja produkter till konsumenter eller som får den verkan, om sådana begränsningar är motiverade med hänsyn till allmän ordning eller skydd av respekten för privatliv. För att garantera fullständig insyn i sådana åtgärder, kommer medlemsstaterna att vara tvungna att anmäla dem till kommissionen, som ska göra anmälningarna tillgängliga för allmänheten.

När det gäller **produkter med kvalitetsskillnader** görs en ändring av artikel 6.2 i direktivet för att förtydliga vad som gäller för en affärsmetod som innebär att en produkt saluförs som identisk med en produkt som saluförs i andra medlemsstater, medan produkterna i själva verket har betydande skillnader i sammansättning eller egenskaper, vilket medför eller kan antas medföra att genomsnittskonsumenten fattar ett köpbeslut som denne normalt sett inte skulle ha fattat. Genom ändringen klargörs att detta är en vilseledande affärsmetod som de behöriga myndigheterna bör bedöma och hantera från fall till fall enligt bestämmelserna i direktivet.

Artikel 2 – Ändringar av direktiv 2011/83/EG om konsumenträttigheter

Genom artikel 2 i förslaget ändras direktiv 2011/83/EG på flera punkter.

Genom ändringarna av artikel 2 i direktiv 2011/83/EU ges kompletterande definitioner av digitalt innehåll och digitala tjänster och respektive avtal för tillhandahållande av dessa, som överensstämmer med definitionerna i [direktivet om digitalt innehåll]. Dessa definitioner innebär att tillämpningsområdet för direktiv 2011/83/EU också omfattar avtal för tillhandahållande av digitala tjänster enligt vilka konsumenten inte betalar pengar utan tillhandahåller personuppgifter. I linje med [förslaget till direktiv om digitalt innehåll] klargörs i definitionerna av ”avtal om tillhandahållande av digitalt innehåll” och ”avtal om

digitala tjänster” att, i avsaknad av betalning i pengar, de rättigheter och skyldigheter som följer av direktiv 2011/83/EU inte gäller om de personuppgifter som tillhandahålls av konsumenten uteslutande behandlas av näringsidkaren för att tillhandahålla det digitala innehållet eller den digitala tjänsten eller för att uppfylla rättsliga krav, och om näringsidkaren inte behandlar dessa uppgifter för något annat ändamål. Genom ändringarna av artikel 2 införs också en definition av ”e-marknadsplats” som omfattas av särskilda kompetterande krav på förhandsinformation enligt en ny artikel 6a.

Artikel 5 i direktiv 2011/83/EU om krav på förhandsinformation för andra avtal än avtal utanför fasta affärslokaler och distansavtal ändras av konsekvensskäl för att omfatta de nydefinierade digitala tjänsterna utöver det redan befintliga begreppet digitalt innehåll vad gäller kraven på förhandsinformation om driftskompatibilitet och funktion.

Artikel 6 i direktiv 2011/83/EU om krav på förhandsinformation för avtal utanför fasta affärslokaler och distansavtal ändras av konsekvensskäl för att omfatta de nydefinierade digitala tjänsterna utöver det redan befintliga begreppet digitalt innehåll vad gäller kraven på förhandsinformation om driftskompatibilitet och funktion. Dessutom ändras artikel 6 genom att fax stryks från listan över möjliga kommunikationsmedel och genom att näringsidkare ges möjlighet att använda andra elektroniska kommunikationsmedel som alternativ till traditionell e-post.

En ny artikel 6a införs i direktiv 2011/83/EU med särskilda ytterligare krav på förhandsinformation för avtal som ingås på e-marknadsplatser, närmare bestämt 1) en beskrivning av de viktigaste parametrarna för att bestämma rankning av de olika erbjudandena, 2) huruvida den tredje part som erbjuder produkten är en näringsidkare eller inte, (3) huruvida konsumenträttigheter enligt EU:s konsumentlagstiftning gäller för avtalet samt (4) om avtalet ingås med en näringsidkare, vilken näringsidkare som är ansvarig för att säkerställa konsumenträttigheter enligt EU:s konsumentlagstiftning i samband med avtalet.

Artikel 7 i direktiv 2011/83/EU, där det fastställs specifika formella krav för avtal utanför fasta affärslokaler, ändras för att specificera att kravet i punkt 3 att näringsidkare ska erhålla konsumentens uttryckliga samtycke till omedelbart utförande av tjänster endast är tillämpligt på tjänster som tillhandahålls mot betalning. Denna ändring är nödvändig med tanke på utvidgningen av direktivets tillämpningsområde till att även omfatta digitala tjänster som inte tillhandahålls mot betalning i pengar, eftersom kravet på uttryckligt samtycke endast är relevant för beräkningen av den penningersättning som konsumenten ska ge näringsidkaren för användningen av tjänster under ångerfristen om konsumenten beslutar sig för att utöva sin ångerrätt.

Artikel 8 i direktiv 2011/83/EU, där det fastställs specifika formella krav för distansavtal, ändras på flera punkter. För det första införs i punkt 4 en bestämmelse om att utesluta mallen för ångerblankett från de informationskrav som ska tillhandahållas via ett medel för distanskommunikation som används för ingåendet av avtalet där det finns ett begränsat utrymme eller en begränsad tid för att tillhandahålla informationen, inbegripet telefonsamtal. Detta är nödvändigt eftersom den skriftliga ångerblanketten inte kan tillhandahållas konsumenten genom telefonsamtal och det kan vara omöjligt att tillhandahålla den på ett användarvänligt sätt genom andra kommunikationsmedel som omfattas av artikel 8.4. I dessa fall räcker det med att göra ångerblanketten tillgänglig för konsumenten genom andra medel, t.ex. på näringsidkarens webbplats, och inkludera den i avtalsbekräftelsen på ett varaktigt medium.

Punkt 8 ändras på liknande sätt som artikel 7.3 som beskrivs ovan.

Artikel 13 i direktiv 2011/83/EU, som handlar om näringsidkarens skyldigheter vid frånträde av avtal, ändras för att ta bort näringsidkarens skyldighet att återbetala konsumenten redan innan näringsidkaren har fått tillbaka de returnerade varorna. Följaktligen ska näringsidkaren alltid ha rätt att hålla inne återbetalningen tills varorna har anlänt och näringsidkaren har haft möjlighet att kontrollera dem. Hänvisningar införs till den allmänna dataskyddsförordningen och till direktivet om digitalt innehåll vad gäller näringsidkarens skyldigheter i fråga om användning av konsumentens personuppgifter efter uppsägning av avtalet.

Artikel 14 i direktiv 2011/83/EU, som rör konsumenten skyldigheter vid frånträde av avtal, ändras genom att ta bort konsumenternas rätt att returnera varorna även om dessa har använts mer än vad som är nödvändigt för att prova dem förutsatt att de fullgör skyldigheten att betala för värdeminskningen. En bestämmelse som liknar en motsvarande bestämmelse i direktivet om digitalt innehåll införs avseende konsumentens skyldighet att avstå från att använda det digitala innehållet eller de digitala tjänsterna efter att avtalet hävts. Slutligen ändras av konsekvensskäl punkt 4 b, där det fastställs en avtalsenlig påföljd om näringsidkarens inte fullgör informationsskyldigheterna när det gäller digitalt innehåll, genom att från förteckningen över alternativa skäl för denna påföljd stryka underlåtenhet att ge bekräftelse på att konsumenten har gett sitt uttryckliga samtycke och medgett att ångerrätten går förlorad i enlighet med det undantag som föreskrivs i artikel 16 m. I och med att artikel 14 handlar om konsekvenserna av ångerrätten är detta villkor irrelevant, eftersom det uttryckliga samtycket och medgivandet leder till en faktisk förlust av ångerrätten enligt artikel 16 m.

Artikel 16 om undantag från ångerrätten ändras på flera punkter. För det första ändras led a för att skapa konsekvens med artiklarna 7.3 och 8.7 vad gäller näringsidkarens skyldigheter när konsumenten begär omedelbart tillhandahållande av tjänster. För det andra ändras led m, om undantag från ångerrätten för digitalt innehåll som tillhandahålls på ett fysiskt medium om konsumenten i förväg har samtyckt till att tillhandahållandet inleds innan ångerfristen löper ut och medgett att ångerrätten därigenom går förlorad, så att dessa båda villkor endast tillämpas på innehåll som tillhandahålls mot betalning. Detta görs för att säkerställa konsekvens med artikel 14.4 b, där det föreskrivs en avtalsenlig påföljd när dessa krav inte uppfylls av näringsidkaren, dvs. konsumenten behöver inte betala för det digitala innehåll som konsumerats. Kravet på att erhålla konsumentens uttryckliga samtycke och medgivande är därför endast relevant för digitalt innehåll som tillhandahålls mot betalning av ett pris. Slutligen läggs ett nytt led n till för att från ångerrätten undanta varor som konsumenten använt mer än vad som är nödvändigt för att prova dem.

Artikel 24 om påföljder i direktiv 2011/83/EU ändras på liknande sätt som artikel 13 om sanktioner i direktiv 2005/29/EG, som beskrivs ovan.

Artikel 3 – Ändringar av direktiv 93/13/EEG om oskäliga villkor i konsumentavtal

En ny artikel om påföljder införs i direktiv 93/13/EEG på liknande sätt som artikel 13 om sanktioner i direktiv 2005/29/EG, som beskrivs ovan.

Artikel 4 – Ändringar av direktiv 98/6/EG om prismärkning

Artikel 8 om påföljder i direktiv 98/6/EU ändras på liknande sätt som artikel 13 om sanktioner i direktiv 2005/29/EG, som beskrivs ovan.

Förslag till

EUROPAPARLAMENTETS OCH RÅDETS DIREKTIV

om ändring av rådets direktiv 93/13/EEG av den 5 april 1993, Europaparlamentets och rådets direktiv 98/6/EG, Europaparlamentets och rådets direktiv 2005/29/EG och Europaparlamentets och rådets direktiv 2011/83/EU vad gäller bättre tillsyn och modernisering av EU:s konsumentskyddsregler

(Text av betydelse för EES)

EUROPAPARLAMENTET OCH EUROPEISKA UNIONENS RÅD HAR ANTAGIT
DETTA DIREKTIV

med beaktande av fördraget om Europeiska unionens funktionssätt, särskilt artikel 114,
med beaktande av Europeiska kommissionens förslag,
efter översändande av utkastet till lagstiftningsakt till de nationella parlamenten,
med beaktande av Europeiska ekonomiska och sociala kommitténs yttrande³⁵,
i enlighet med det ordinarie lagstiftningsförfarandet, och
av följande skäl:

- (1) I artikel 169.1 och 169.2 a i fördraget om Europeiska unionens funktionssätt (nedan kallat *EUF-fördraget*) föreskrivs att unionen ska bidra till att uppnå en hög konsumentskyddsnivå genom åtgärder som antas enligt artikel 114 i EUF-fördraget. Enligt artikel 38 i Europeiska unionens stadga om de grundläggande rättigheterna ska en hög nivå i fråga om konsumentskydd tryggas i unionens politik.
- (2) Konsumentskyddslagstiftningen bör tillämpas på ett effektivt sätt i hela unionen. I den övergripande kontroll av ändamålsenligheten i direktiven om konsumentskydd och marknadsföring som kommissionen utförde under 2016 och 2017 inom ramen för programmet om lagstiftningens ändamålsenlighet och resultat (Refit-programmet) slogs det fast att ändamålsenligheten i unionens konsumentlagstiftning äventyras på grund av en bristande medvetenhet hos både näringsidkare och konsumenter, en bristande tillsyn och konsumenternas begränsade tillgång till rättsmedel.
- (3) Unionen har redan vidtagit ett antal åtgärder för att förbättra medvetenheten bland konsumenter, näringsidkare och rättstillämpare om konsumenternas rättigheter och förbättra tillsynen av konsumenters rättigheter och rättsmedel. Det finns dock fortfarande brister, framför allt då det i nationell lagstiftning saknas verkligt effektiva och proportionella påföljder för att avskräcka från och sanktionera överträdelser, otillräckliga individuella rättsmedel för konsumenter som drabbats av överträdelser av

³⁵

EUT C , , s. .

nationell lagstiftning varigenom direktiv 2005/29/EG³⁶ införlivas och förfarandet för förbuds föreläggande enligt direktiv 2009/22/EG³⁷. Översyn av förfarandet för förbuds föreläggande bör åtgärdas i ett separat instrument varigenom direktiv 2009/22/EG ändras och ersätts.

- (4) Direktiv 98/6/EG³⁸, 2005/29/EG och 2011/83/EU³⁹ innehåller krav på att medlemsstaterna ska tillhandahålla effektiva, proportionella och avskräckande påföljder för hanteringen av överträdelser av de nationella bestämmelser varigenom dessa direktiv införlivas. I artikel 21 i förordning (EU) 2017/2394⁴⁰ om konsumentskyddssamarbete krävs det dessutom att medlemsstaterna vidtar tillsynsåtgärder, inbegripet föreläggande av sanktioner, på ett effektivt, ändamålsenligt och samordnat sätt för att se till att utbredda överträdelser eller utbredda överträdelser med en unionsdimension upphör eller förbjuds.
- (5) De aktuella nationella reglerna för påföljder varierar betydligt inom unionen. I synnerhet har inte samtliga medlemsstater säkerställt att effektiva, proportionella och avskräckande böter kan åläggas näringsidkare för utbredda överträdelser eller utbredda överträdelser med en unionsdimension. För att de olika direktiven om konsumentskydd ska vara samstämmiga bör påföljder hanteras på ett övergripande sätt genom en översyn av de befintliga bestämmelserna om påföljder i direktiven 98/6/EG, 2005/29/EG och 2011/83/EU och genom införande nya regler om påföljder i direktiv 93/13/EEG⁴¹.
- (6) För att underlätta en mer konsekvent tillämpning av påföljder, särskilt vid överträdelser inom unionen, utbredda överträdelser och utbredda överträdelser med en unionsdimension som avses i förordning (EU) 2017/2394, bör det införas gemensamma icke uttömmande kriterier för tillämpning av böter. Dessa kriterier bör inbegripa överträdelsens gränsöverskridande karaktär, nämligen huruvida överträdelsen har skadat konsumenter även i andra medlemsstater. Eventuell gottgörelse som näringsidkaren gett konsumenter för den skada som orsakats bör också beaktas. Upprepade överträdelser av samma förövare visar på en benägenhet att begå sådana överträdelser och är därför en mycket viktig indikator på agerandets svårighetsgrad och följaktligen behovet av att höja nivån på påföljden för att uppnå en effektivt avskräckande verkan. Kriteriet på den ekonomiska vinst som erhållits eller förlust som undvikits till följd av överträdelsen är särskilt relevant när det i nationell lagstiftning föreskrivs böter som påföljder och det högsta bötesbeloppet fastställs som

³⁶ 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).

³⁷ Europaparlamentets och rådets direktiv 2009/22/EG av den 23 april 2009 om förbuds föreläggande för att skydda konsumenternas intressen (EUT L 110, 1.5.2009, s. 30).

³⁸ Europaparlamentets och rådets direktiv 98/6/EG av den 16 februari 1998 om konsumentskydd i samband med prismärkning av varor som erbjuds konsumenter (EGT L 80, 18.3.1998, s. 27).

³⁹ 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).

⁴⁰ 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).

⁴¹ Rådets direktiv 93/13/EEG av den 5 april 1993 om oskäliga villkor i konsumentavtal (EGT L 95, 21.4.1993, s. 29).

en procentandel av näringsidkarens omsättning och om överträdelsen gäller endast en eller vissa av de marknader där näringsidkaren är verksam.

- (7) Dessutom bör man, då det åläggs böter som påföljder, ta hänsyn till den årliga omsättningen och vinsten hos den näringsidkare som begått överträdelsen och eventuella böter som har ålagts näringsidkaren i andra medlemsstater för samma överträdelse, i synnerhet mot bakgrund av utbredda överträdelser i konsumentlagstiftningen och utbredda överträdelser med en unionsdimension som är föremål för samordnad utredning och tillsyn i enlighet med förordning (EU) 2017/2394.
- (8) Det är möjligt att dessa gemensamma icke uttömmande kriterier för tillämpning av påföljder inte är relevanta när det beslutas om påföljder avseende varje överträdelse, särskilt i fråga om överträdelser som inte är allvarliga. Medlemsstaterna bör också ta hänsyn till andra allmänna rättsprinciper som är tillämpliga vid åläggande av påföljder, såsom principen om non bis in idem.
- (9) För att säkerställa att medlemsstaternas myndigheter kan ålägga effektiva, proportionella och avskräckande påföljder vid utbredda överträdelser av konsumentlagstiftningen och utbredda överträdelser med en unionsdimension som är föremål för samordnad utredning och tillsyn i enlighet med förordning (EU) 2017/2394, bör böter obligatoriskt utgöra en av påföljderna för sådana överträdelser. I syfte att säkerställa böternas avskräckande effekt bör medlemsstaterna i sin nationella lagstiftning fastställa den maximala bötesnivån för sådana överträdelser till minst 4 % av näringsidkarens årliga omsättning i den berörda medlemsstaten.
- (10) När en nationell behörig myndighet i den mening som avses i förordning (EU) 2017/2394 till följd av samordningsmekanismen enligt denna förordning ålägger böter avseende den näringsidkare som är ansvarig för den utbredda överträdelsen eller den utbredda överträdelsen med en unionsdimension, bör den kunna ålägga böter på minst 4 % av näringsidkarens årliga omsättning i alla medlemsstater som berörs av den samordnade tillsynsåtgärden.
- (11) Medlemsstaterna bör inte hindras från att behålla eller i nationell lagstiftning införa högre maximala omsättningsbaserade böter för utbredda överträdelser och utbredda överträdelser med en unionsdimension av konsumentlagstiftningen, enligt definitionen i förordning (EU) 2017/2394. Kravet på att böterna ska fastställas till en nivå som inte understiger 4 % av näringsidkarens omsättning bör inte tillämpas på medlemsstaternas eventuella kompletterande regler om viten, såsom dagsböter, regler om underlåtenhet att följa ett beslut, ett föreläggande, en interimistisk åtgärd, ett åtagande från näringsidkaren eller någon annan åtgärd i syfte att avbryta överträdelsen.
- (12) När medlemsstaterna beslutar om för vilka ändamål bötesintäkter används bör de beakta själva målet för konsumentlagstiftningen, det vill säga att skydda det allmänna konsumentintresset, och tillsynen av denna. Medlemsstaterna bör därför överväga att avsätta minst en del av bötesintäkterna till att förbättra konsumentskyddet inom sina jurisdiktioner, exempelvis genom stöd till konsumentrörelser eller till verksamhet som ska stärka konsumenternas ställning.
- (13) Tillgången till individuella rättsmedel för konsumenter som drabbas av otillbörliga affärsmetoder bör stärkas inom ramen för direktiv 2005/29/EG för att konsumenten ska få samma ställning som denna skulle ha haft utan den otillbörliga affärsmetoden. Även om det direktivet ursprungligen utarbetades för att reglera näringsidkarnas beteende på marknaden grundat på offentlig tillsyn har erfarenheterna under mer än tio

års tillämpning visat att det finns brister då det saknas en tydlig ram med rättigheter om individuella rättsmedel.

- (14) De nationella reglerna om individuella rättsmedel för konsumenter som skadats av otillbörliga affärsmetoder är varierande. Den rådande situationen, där det till stor del är upp till medlemsstaterna att avgöra om och hur rättsmedel bör finnas tillgängliga, utgör ett hinder för att direktiv 2005/29/EG ska vara fullständigt effektivt. Det finns därför ännu potential för att direktivet fullständigt ska uppfylla sitt dubbla syfte det vill säga att bidra till en väl fungerande inre marknad och att uppnå en hög konsumentskyddsnivå. Trots de befintliga möjligheterna till rättsmedel enligt nationell lagstiftning identifierades under kontrollen av ändamålsenligheten inga betydande exempel på rättspraxis där offer för otillbörliga affärsmetoder hade ansökt om gottgörelse. Detta kontrasterar med det faktum att otillbörliga affärsmetoder utgör de vanligaste konsumenträttsrelaterade problemen i hela Europa. Det tyder på att det genom de befintliga möjligheterna till rättsmedel inte säkerställs att konsumenterna kan få en lösning på problem när deras rättigheter enligt det direktivet har åsidosatts. Införandet av en tydlig ram för individuella rättsmedel skulle underlätta privat verkställighet och utgöra ett komplement till det befintliga kravet på att medlemsstaterna ska säkerställa att det finns lämpliga och effektiva medel för att säkerställa efterlevnaden av det direktivet. Det skulle också överensstämma med strategin för individuella rättsmedel i andra konsumentskyddsdirektiv, såsom direktiv 93/13/EEG och direktiv 1999/44/EG vilket säkerställer en mer samstämmig och konsekvent tillämpning av konsumentregelverket.
- (15) Medlemsstaterna bör säkerställa att det finns rättsmedel för de konsumenter som skadats av otillbörliga affärsmetoder i syfte att undanröja samtliga följder av dessa otillbörliga metoder. För att detta mål ska kunna uppnås bör medlemsstaterna ställa både avtalsenliga och utomobligatoriska rättsmedel till förfogande. De avtalsenliga rättsmedel som medlemsstaterna tillhandahåller bör minst inbegripa rätt att häva avtalet. Utomobligatoriska rättsmedel enligt nationell lagstiftning bör minst omfatta rätt till skadestånd. Medlemsstaterna skulle inte hindras från att behålla eller införa rättigheter till ytterligare rättsmedel för de konsumenter som skadats av otillbörliga affärsmetoder i syfte att säkerställa att följderna av sådan praxis undanröjs fullständigt.
- (16) I kontrollen av ändamålsenligheten i direktiven om konsumentskydd och marknadsföring och den parallella utvärderingen av direktiv 2011/83/EU identifierades även ett antal områden där de befintliga konsumentskyddsreglerna bör moderniseras och näringsidkarnas oproportionella börda minskas.
- (17) När konsumenter erbjuds produkter på e-marknadsplatser är både e-marknadsplatsen och tredjepartsleverantören delaktiga i tillhandahållandet av den förhandsinformation som krävs enligt direktiv 2011/83/EU. På grund av detta är det möjligt att konsumenter som använder e-marknadsplatsen inte förstår vem som är deras avtalspartner och hur deras rättigheter och skyldigheter påverkas.
- (18) E-marknadsplatser bör i direktiv 2011/83/EU definieras på ett liknande sätt som i förordning (EU) 524/2013⁴² och direktiv (EU) 2016/1148⁴³. Definitionen bör dock

⁴² 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).

uppdateras och göras mer teknikneutral för att omfatta ny teknik. Det är därför lämpligt att i stället för en ”webbplats” hänvisa till begreppet ”onlinegränssnitt” i enlighet med förordning (EU) 2018/302⁴⁴.

- (19) Det bör därför anges särskilda transparenskrav för e-marknadsplatser i direktiv 2011/83/EU för att informera konsumenter via e-marknadsplatser om de huvudsakliga parametrar som avgör rankningen av erbjudanden, huruvida de ingår ett avtal med en näringsidkare eller någon som inte är näringsidkare (t.ex. en annan konsument), om konsumentskyddslagstiftningen tillämpas och vilken näringsidkare som är ansvarig för att fullgöra avtalet och säkerställa konsumenternas rättigheter när dessa rättigheter är tillämpliga. Denna information bör tillhandahållas på ett tydligt och begripligt sätt och inte bara genom en hänvisning i den standardvillkoren eller i ett liknande avtal. Informationskraven för e-marknadsplatser bör vara proportionella och det bör göras en avvägning mellan en hög konsumentskyddsnivå och konkurrenskraften för e-marknadsplatser. E-marknadsplatser bör inte vara skyldiga att ange särskilda konsumenträttigheter när de informerar konsumenter om huruvida de är tillämpliga eller inte. Den information som ska lämnas om ansvaret att säkerställa konsumenträttigheterna beror på avtalsarrangemangen mellan e-marknadsplatsen och de berörda utomstående tredjepartsnäringsidkarna. E-marknadsplatsen får hänvisa till att tredjepartsnäringsidkaren ensam ansvarar för att säkerställa konsumenträttigheterna eller beskriva sitt särskilda ansvar när den åtar sig ansvaret för vissa aspekter av avtalet, till exempel leverans eller utövande av ångerrätten. Skyldigheten att tillhandahålla information om de huvudsakliga parametrar som avgör rankningen av sökresultaten påverkar inte eventuella affärshemligheter rörande de underliggande algoritmerna. Denna information bör beskriva de huvudsakliga parametrar som används av marknadsplatsen men måste inte presenteras på ett anpassat sätt för varje enskild sökning.
- (20) I enlighet med artikel 15.1 i direktiv 2000/31/EG⁴⁵ bör e-marknadsplatser inte vara skyldiga att kontrollera tredjepartsleverantörers rättsliga status. I stället bör e-marknadsplatsen kräva att tredjepartsleverantörer av produkter på e-marknadsplatsen anger sin status som näringsidkare eller icke-näringsidkare avseende tillämpning av konsumentlagstiftningen och att de lämnar denna information till e-marknadsplatsen.
- (21) Digitalt innehåll och digitala tjänster tillhandahålls ofta på internet enligt avtal där konsumenten inte betalar ett pris utan tillhandahåller näringsidkaren personuppgifter. Digitala tjänster kännetecknas av att näringsidkaren kontinuerligt är involverad under avtalets löptid för att konsumenten ska kunna använda tjänsten, till exempel genom tillgång till skapande, behandling, lagring och delning av data i digital form. Exempel på digitala tjänster är abonnemangsavtal till plattformar, molnlagring, webbaserad e-post, sociala medier och molnapplikationer. Tjänsteleverantörens kontinuerliga engagemang berättigar tillämpningen av bestämmelserna om ångerrätt i direktiv

⁴³ Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2016/1148 av den 6 juli 2016 om åtgärder för en hög gemensam nivå på säkerhet i nätverks- och informationssystem i hela unionen (EUT L 194, 19.7.2016, s. 1).

⁴⁴ Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2018/302 av den 28 februari 2018 om åtgärder mot omotiverad geoblockering och andra former av diskriminering på grund av kundernas nationalitet, bosättningsort eller etableringsort på den inre marknaden och om ändring av förordningarna (EG) nr 2006/2004 och (EU) 2017/2394 och direktiv 2009/22/EG (EUT L 60 I, 2.3.2018, s. 1).

⁴⁵ Europaparlamentets och rådets direktiv 2000/31/EG av den 8 juni 2000 om vissa rättsliga aspekter på informationssamhällets tjänster, särskilt elektronisk handel, på den inre marknaden (”Direktiv om elektronisk handel”) (EGT L 178, 17.7.2000, s. 1).

2011/83/EU som gör det möjligt för konsumenter att prova tjänsten och, under en 14-dagarsperiod från det att avtalet ingåtts, besluta om de vill behålla den eller inte. I motsats till detta kännetecknas avtal om tillhandahållande av digitalt innehåll som inte levereras på ett fysiskt medium, av att näringsidkaren vidtar en engångsåtgärd för att tillhandahålla konsumenten ett särskilt digitalt innehåll, t.ex. specifika musik- eller videofiler. Denna typ av engångsåtgärd för att tillhandahålla digitalt innehåll grundas på undantaget från ångerrätten enligt artikel 16 m i direktiv 2011/83/EU varigenom konsumenten förlorar sin ångerrätt när fullgörandet av avtalet påbörjas, såsom nedladdning eller strömning av innehållet.

- (22) Direktiv 2011/83/EU tillämpas redan på avtal om tillhandahållande av digitalt innehåll som inte levereras på ett fysiskt medium (dvs. tillhandahållande av digitalt innehåll på internet), oavsett om konsumenten betalar ett pris i pengar eller tillhandahåller personuppgifter. I kontrast till detta tillämpas direktiv 2011/83/EU endast på tjänsteavtal, inbegripet avtal om digitala tjänster, där konsumenten betalar eller åtar sig att betala ett pris. Följaktligen tillämpas det direktivet inte på avtal om digitala tjänster där konsumenten tillhandahåller näringsidkaren personuppgifter utan att betala ett pris. Med tanke på likheterna och utbytbarheten mellan betaldigitala tjänster och digitala tjänster som tillhandahålls i utbyte mot personuppgifter bör de omfattas av samma bestämmelser enligt direktiv 2011/83/EU.
- (23) Samstämmighet bör säkerställas mellan tillämpningsområdet för direktiv 2011/83/EU och [direktivet om digitalt innehåll] som tillämpas på avtal om tillhandahållande av digitalt innehåll eller digitala tjänster där konsumenten tillhandahåller näringsidkaren personuppgifter.
- (24) Därför bör tillämpningsområdet för direktiv 2011/83/EU utvidgas till att även omfatta avtal där näringsidkaren tillhandahåller eller åtar sig att tillhandahålla konsumenten en digital tjänst och konsumenten tillhandahåller eller åtar sig att tillhandahålla personuppgifter. På ett liknande sätt som avseende avtal för tillhandahållande av digitalt innehåll som inte levereras på ett fysiskt medium bör direktivet alltid tillämpas när konsumenten tillhandahåller eller åtar sig att tillhandahålla näringsidkaren personuppgifter, utom när de personuppgifter som konsumenten har tillhandahållit enbart behandlas av näringsidkaren för att tillhandahålla digitalt innehåll eller digitala tjänster, och näringsidkaren inte behandlar dessa uppgifter för något annat ändamål. All behandling av personuppgifter bör följa förordning (EU) 2016/679.
- (25) När digitalt innehåll och digitala tjänster inte tillhandahålls mot ett pris bör direktiv 2011/83/EU inte heller tillämpas på situationer där näringsidkaren samlar in personuppgifter endast för att säkerställa det digitala innehållets eller den digitala tjänstens avtalsenlighet eller enbart för att uppfylla de rättsliga kraven. Sådana situationer kan inbegripa fall där det enligt tillämpliga lagar krävs att konsumenten registreras i säkerhets- och identifieringssyfte eller fall där utvecklaren av programvara med öppen källkod endast samlar in uppgifter från användarna för att säkerställa kompatibilitet och driftskompatibilitet hos programvaran med öppen källkod.
- (26) Direktiv 2011/83/EU bör inte heller tillämpas på situationer där näringsidkaren endast samlar in metadata, såsom IP-adress, webbhistorik eller annan information som samlas in och överförs till exempel med hjälp av kakor utom när denna situation anses utgöra ett avtal enligt nationell lagstiftning. Det bör inte heller tillämpas på situationer där konsumenten, utan att ha ingått ett avtal med en näringsidkare, utsätts för reklam uteslutande i syfte att få tillgång till digitalt innehåll eller en digital tjänst. Det bör emellertid stå medlemsstaterna fritt att utvidga tillämpningen av bestämmelserna i

direktiv 2011/83/EU till sådana situationer eller att på annat sätt reglera sådana situationer som är undantagna från tillämpningsområdet för detta direktiv.

- (27) Enligt artiklarna 7.3 och 8.8 i direktiv 2011/83/EU krävs det att näringsidkaren, avseende avtal utanför fasta affärslokaler respektive distansavtal, på förhand erhåller konsumentens uttryckliga samtycke om att tillhandahållandet ska påbörjas innan ångerfristen löper ut. I artikel 14.4 a föreskrivs en avtalsenlig påföljd när detta krav inte uppfylls av näringsidkaren, nämligen att konsumenten inte behöver betala för de tjänster som tillhandahållits. Kravet på att erhålla konsumentens uttryckliga samtycke är därför endast relevant för tjänster, inbegripet digitala tjänster, som tillhandahålls mot att ett pris betalas. Det är därför nödvändigt att ändra artiklarna 7.3 och 8.8 så att kravet på näringsidkare att erhålla konsumentens samtycke på förhand endast är tillämpligt på tjänsteavtal där konsumenten är betalningsskyldig.
- (28) I artikel 16 m i direktiv 2011/83/EU föreskrivs ett undantag från ångerrätten i fråga om digitalt innehåll som inte levereras på ett fysiskt medium om konsumenten på förhand gett sitt uttryckliga samtycke till att tillhandahållandet inleds innan ångerfristen löpt ut och medgett att ångerrätten därigenom går förlorad. I artikel 14.4 b i direktiv 2011/83/EU föreskrivs en avtalsenlig påföljd när detta krav inte uppfylls av näringsidkaren, nämligen att konsumenten inte behöver betala för det digitala innehåll som konsumerats. Kravet på att erhålla konsumentens uttryckliga samtycke och medgivande är därför endast relevant för digitalt innehåll som tillhandahålls mot att ett pris betalas. Det är därför nödvändigt att ändra artikel 16 m så att kravet på näringsidkare att erhålla konsumentens samtycke på förhand och medgivande endast är tillämpligt på avtal där konsumenten är betalningsskyldig.
- (29) I artikel 7.4 i direktiv 2005/29/EG fastställs informationskrav för ett köperbudande avseende en produkt till ett visst pris. Dessa informationskrav gäller redan på reklamstadiet, medan det genom direktiv 2011/83/EU ställs samma och andra mer detaljerade informationskrav för det senare skedet innan avtal ingås (dvs. precis innan konsumenten ingår ett avtal). Därför kan näringsidkarna vara skyldiga att tillhandahålla samma information i reklamen (t.ex. en onlineannons på en mediewebbplats) och i skedet innan avtal ingås (t.ex. på sidorna i sina nätbutiker).
- (30) Informationskraven enligt artikel 7.4 i direktiv 2005/29/EG inbegriper information till konsumenterna om näringsidkarens hantering av reklamationer. Resultaten från kontrollen av ändamålsenligheten visar att detta är mest relevant i skedet innan avtal ingås vilket regleras i direktiv 2011/83/EU. Kravet på att tillhandahålla denna information i köperbudanden i reklamstadiet enligt direktiv 2005/29/EG bör därför strykas.
- (31) I artikel 6.1 h i direktiv 2011/83/EU åläggs näringsidkarna att tillhandahålla konsumenterna förhandsinformation om ångerrätten, inklusive den mall för ångerblankett som finns i bilaga I B till direktivet. I artikel 8.4 i direktiv 2011/83/EU föreskrivs enklare krav på förhandsinformation om avtalet ingås med hjälp av ett medel för distanskommunikation som medger ett begränsat utrymme eller en begränsad tid för att visa informationen, t.ex. per telefon eller sms. De obligatoriska kraven på förhandsinformation som ska tillhandahållas om det särskilda medlet för distanskommunikation omfattar information om ångerrätt som avses i artikel 6.1 h. Därmed inbegriper de också tillhandahållande av den ångerblankett som finns i bilaga I B till direktivet. Det är dock omöjligt att tillhandahålla ångerblanketten när avtalet ingås genom ett medel såsom telefon och det kanske inte är tekniskt möjligt att göra det på ett användarvänligt sätt genom de andra medel för distanskommunikation som

omfattas av artikel 8.4. Det är därför lämpligt att undanta tillhandahållande av ångerblanketten från den information som näringsidkare måste lämna under alla omständigheter avseende det särskilda medel för distanskommunikation som användes vid avtalets ingående i enlighet med artikel 8.4 i direktiv 2011/83/EU.

- (32) I artikel 16 a i direktiv 2011/83/EU föreskrivs ett undantag från ångerrätten avseende tjänsteavtal som har fullständigt utförts, såvida tjänsten har börjat utföras med konsumentens uttryckliga samtycke på förhand och konsumenten medgett att ångerrätten går förlorad efter det att näringsidkaren fullgjort hela avtalet. Enligt artikel 7.3 och 8.8 i direktiv 2011/83/EU, som rör näringsidkares skyldigheter i situationer där fullgörandet av avtalet påbörjats innan ångerfristen har löpt ut, krävs det endast att näringsidkaren erhåller konsumentens uttryckliga förhandssamtycke men inte konsumentens medgivande om att ångerrätten går förlorad när tillhandahållandet har fullgjorts. För att säkerställa enhetlighet mellan de ovannämnda rättsliga bestämmelserna är det nödvändigt att i artikel 16 a stryka hänvisningen till medgivandet om att ångerrätten går förlorad efter det att hela avtalet har fullgjorts.
- (33) I direktiv 2011/83/EU finns fullständigt harmoniserade regler om ångerrätt vid distansavtal och avtal utanför fasta affärslokaler. I detta sammanhang har två konkreta skyldigheter visat sig utgöra en oproportionell börda för näringsidkarna och bör strykas.
- (34) Den första avser konsumentens rätt att frånträda ett köpeavtal som ingåtts på distans eller utanför de fasta affärslokalerna även efter det att varorna har använts mer än vad som är nödvändigt för att fastställa varornas art, egenskaper och funktion. Enligt artikel 14.2 i direktiv 2011/83/EU kan en konsument frånträda ett inköp på internet eller utanför fasta affärslokaler även om konsumenten har använt varan mer än vad som är tillåtet. I ett sådant fall kan konsumenten dock hållas ansvarig för varans minskade värde.
- (35) Skyldigheten att återta sådana varor skapar svårigheter för näringsidkarna som är skyldiga att bedöma de återlämnade varornas minskade värde och sälja dem som begagnade varor eller kassera dem. Det rubbar balansen mellan en hög konsumentskyddsnivå och konkurrenskraftiga företag vilket eftersträvas i direktiv 2011/83/EU. Konsumenternas rätt att återlämna varor i sådana situationer bör därför strykas. Bilaga I till direktiv 2011/83/EU "Information om utövandet av ångerrätten" bör också anpassas i enlighet med denna ändring.
- (36) Den andra skyldigheten avser artikel 13 i direktiv 2011/83/EU enligt vilken näringsidkaren får hålla inne med återbetalningen tills näringsidkaren har fått tillbaka varorna, eller tills konsumenten har styrkt att han eller hon har skickat tillbaka dem, beroende på vad som inträffar tidigast. Det senare alternativet kan under vissa omständigheter innebära att näringsidkare är skyldiga att ersätta konsumenter innan de har fått tillbaka de varor som återlämnats och haft möjlighet att kontrollera dem. Det rubbar balansen mellan en hög konsumentskyddsnivå och konkurrenskraftiga företag vilket eftersträvas i direktiv 2011/83/EU. Skyldigheten för näringsidkare att ersätta konsumenten enbart på grund av att varorna har skickats tillbaka till näringsidkaren bör utgå. Bilaga I till direktiv 2011/83/EU "Information om utövandet av ångerrätten" bör också anpassas i enlighet med denna ändring.
- (37) I artikel 14.4 i direktiv 2011/83/EU anges under vilka förutsättningar, i händelse av att konsumenten utövar sin ångerrätt, konsumenten inte ska stå för kostnaderna för utförda tjänster, tillhandahållande av allmännyttiga tjänster och tillhandahållande av digitalt innehåll som inte levereras på ett fysiskt medium. Om något av dessa villkor är

uppfyllt, behöver konsumenten inte betala priset för den tjänst, de allmännyttiga tjänster eller det digitala innehåll som mottagits innan ångerrätten utövats. När det gäller digitalt innehåll är ett av dessa kumulativa villkor underlåtenhet att tillhandahålla bekräftelse på avtalet, inbegripet en bekräftelse på konsumentens uttryckliga samtycke på förhand till att fullgörandet av avtalet ska påbörjas innan ångerfristen löper ut och medgivande om att ångerrätten går förlorad till följd av detta. Detta villkor är inte relevant i samband med utövandet av ångerrätten eftersom konsumenten har informerats på vederbörligt sätt och godtagit att denna rätt går förlorad. Det bör därför strykas från artikel 14.4 b för att också säkerställa samstämmighet med artikel 16 m där det fastställs ett undantag från ångerrätten vad gäller digitalt innehåll.

- (38) Med tanke på den tekniska utvecklingen är det nödvändigt att stryka hänvisningen till faxnummer från förteckningen över de kommunikationsmedel som finns i artikel 6.1 c i direktiv 2011/83/EU eftersom fax sällan används och har blivit inaktuell. Näringsidkarna bör dessutom kunna erbjuda alternativ till e-post för att kommunicera med konsumenter på internet, exempelvis elektroniska formulär och chattar, under förutsättning att dessa alternativa medel gör det möjligt för konsumenten att lagra innehållet i kommunikationen på ett varaktigt medium på liknande sätt som e-post. Bilaga I till direktivet ”Information om utövandet av ångerrätten” bör också anpassas i enlighet med denna ändring.
- (39) Ett antal ytterligare ändringar bör införas i de rättsakter som ändras genom detta direktiv för att förtydliga tillämpningen av särskilda regler.
- (40) Punkt 11 i bilaga I till direktiv 2005/29/EG med förbud mot dold reklam i redaktionellt innehåll i medierna bör anpassas för att förtydliga att samma förbud är tillämpligt även när en näringsidkare tillhandahåller en konsument information i form av sökresultat som svar på konsumentens sökning på internet.
- (41) I artikel 16 i EU:s stadga om de grundläggande rättigheterna garanteras näringsfriheten i enlighet med unionsrätten samt nationell lagstiftning och praxis. Marknadsföring i alla medlemsstater av produkter som att de är identiska när de i själva verket har en helt annan sammansättning eller andra egenskaper kan emellertid vilseleda konsumenterna och medföra att de fattar ett affärsbeslut som de annars inte skulle ha fattat.
- (42) En sådan praxis kan därför anses strida mot direktiv 2005/29/EG på grundval av en bedömning från fall till fall av relevanta delar. För att underlätta för medlemsstaternas konsument- och livsmedelsmyndigheter att tillämpa den befintliga lagstiftningen tillhandahålls vägledning om tillämpningen av EU:s nuvarande regler på situationer med kvalitetsskillnader mellan livsmedel i kommissionens tillkännagivande av den 26 september 2017 *Tillämpningen av EU:s livsmedels- och konsumentskyddslagstiftning på produkter med kvalitetsskillnader – Det specifika fallet livsmedel*⁴⁶. I detta sammanhang utarbetar kommissionens gemensamma forskningscentrum en gemensam metod för jämförande undersökningar av livsmedel.
- (43) Erfarenheterna från tillsynen har visat att det kan vara oklart för konsumenter, näringsidkare och nationella behöriga myndigheter vilka affärsmetoder som kan strida mot direktiv 2005/29/EG när det saknas en uttrycklig bestämmelse. Därför bör direktiv 2005/29/EG ändras för att säkerställa rättssäkerhet för både näringsidkare och

⁴⁶

C(2017) 6532.

tillsynsmyndigheter genom att uttryckligen omfatta marknadsföring av en produkt som att den är identisk med en produkt som marknadsförs i flera andra medlemsstater, även om dessa produkter har avsevärt olika sammansättning eller egenskaper. De behöriga myndigheterna bör bedöma och hantera sådan praxis från fall till fall i enlighet med bestämmelserna i direktivet. Vid sin bedömning bör den behöriga myndigheten ta hänsyn till huruvida en sådan åtskillnad lätt kan identifieras av konsumenterna, en näringsidkares rätt att anpassa produkter av samma märke till olika geografiska marknader på grund av berättigade faktorer, såsom tillgång till råvaror eller beroende på säsong, definierade konsumentpreferenser eller frivilliga strategier som syftar till att förbättra tillgången till hälsosamma och näringsriktiga livsmedel samt näringsidkarnas rätt att erbjuda produkter av samma märke i förpackningar med olika vikt eller volym på olika geografiska marknader.

- (44) Försäljning utanför fasta affärslokaler utgör visserligen en berättigad och väletablerad försäljningskanal, t.ex. försäljning i näringsidkarens fasta affärslokaler och distansförsäljning, kan vissa särskilt aggressiva och vilseledande marknadsföringsmetoder i samband med besök i konsumentens hem utan konsumentens förhandsgodkännande eller under kommersiella utflykter kan utsätta konsumenterna för påtryckningar att köpa varor som de annars inte skulle köpa och/eller inköp till mycket höga priser som ofta betalas omedelbart. Sådan praxis riktar sig ofta mot äldre personer eller andra utsatta konsumenter. Vissa medlemsstater anser att dessa metoder inte är önskvärda och bedömer att det är nödvändigt att begränsa vissa former och aspekter av försäljning utanför fasta affärslokaler i den mening som avses i direktiv 2011/83/EU, såsom aggressiv och vilseledande marknadsföring eller försäljning av en produkt i samband med ett icke begärt besök i konsumentens hem eller kommersiella utflykter på grundval av allmän ordning eller respekten för konsumenternas privatliv som skyddas genom artikel 7 i stadgan om de grundläggande rättigheterna. I enlighet med subsidiaritetsprincipen och för att underlätta verkställighet bör det därför förtydligas att direktiv 2005/29/EG inte påverkar medlemsstaternas frihet att vidta arrangemang utan att det krävs en bedömning från fall till fall av denna särskilda praxis för att skydda konsumenternas legitima intressen när det gäller näringsidkarens icke begärda besök i deras privatbostad i syfte att erbjuda eller sälja produkter eller i samband med kommersiella utflykter som anordnas av näringsidkaren i syfte att marknadsföra eller sälja produkter till konsumenter när sådana arrangemang är berättigade på grundval av allmän ordning eller skyddet för privatlivet. Alla sådana bestämmelser ska vara proportionella och icke-diskriminerande. Medlemsstaterna bör vara skyldiga att underrätta kommissionen om alla nationella bestämmelser som antagits i detta avseende så att kommissionen kan göra denna information tillgänglig för alla berörda parter och övervaka huruvida dessa rättsakter är proportionella och lagenliga.
- (45) I enlighet med den gemensamma politiska förklaringen från medlemsstaterna och kommissionen om förklarande dokument av den 28 september 2011⁴⁷, har medlemsstaterna åtagit sig att, när det är berättigat, låta anmälan av införlivandeåtgärder åtföljas av ett eller flera dokument som förklarar förhållandet mellan de olika delarna i direktivet och motsvarande delar i de nationella instrumenten för införlivande. Lagstiftaren anser att det är motiverat att sådana dokument översänds avseende detta direktiv.

⁴⁷

EUT C 369, 17.12.2011, s. 14.

- (46) Eftersom målen för detta direktiv om bättre tillsyn och modernisering av konsumentskyddslagstiftningen inte i tillräcklig utsträckning kan uppnås av medlemsstaterna utan snarare, på grund av problemets unionsomfattande art, kan uppnås bättre på unionsnivå, kan unionen vidta åtgärder i enlighet med subsidiaritetsprincipen i artikel 5 i fördraget om Europeiska unionen. I enlighet med proportionalitetsprincipen i samma artikel går detta direktiv inte utöver vad som är nödvändigt för att uppnå dessa mål.

HÄRIGENOM FÖRESKRIVS FÖLJANDE.

Artikel 1

Ändringar av direktiv 2005/29/EG

Direktiv 2005/29/EG ska ändras på följande sätt:

- (1) Artikel 3 ska ändras på följande sätt:

a) Punkt 5 ska ersättas med följande:

Detta direktiv hindrar inte medlemsstaterna från att anta bestämmelser för att skydda konsumenternas legitima intressen vad gäller aggressiv och vilseledande marknadsföring eller aggressiva och vilseledande försäljningsmetoder i samband med en näringsidkares icke begärda besök i konsumentens hem, eller kommersiella utflykter som organiseras av näringsidkaren i syfte att marknadsföra eller sälja produkter till konsumenter, under förutsättning att sådana bestämmelser är motiverade med hänsyn till allmän ordning eller skyddet av respekten för privatliv.

b) Punkt 6 ska ersättas med följande:

Medlemsstaterna ska till kommissionen utan dröjsmål anmäla eventuella nationella bestämmelser som tillämpas på grundval av punkt 5 samt eventuella ändringar. Kommissionen ska göra denna information lättillgänglig för konsumenter och näringsidkare på en särskild webbplats.

- (2) I artikel 6.2 ska följande led läggas till som led c:

c) All marknadsföring av en produkt som att den är identisk med en produkt som marknadsförs i flera andra medlemsstater, även om dessa produkter har avsevärt olika sammansättning eller egenskaper.

- (3) I artikel 7.4 ska led d ersättas med följande:

d) Närmare villkor för betalning, leverans och fullgörande, om de avviker från de krav god yrkessed innebär.

- (4) Följande artikel ska införas som artikel 11a:

”Artikel 11a

Rättsmedel

1. Utöver kravet i artikel 11 på att säkerställa adekvata och effektiva metoder för att säkra efterlevnaden ska medlemsstaterna säkerställa att även avtalsenliga och utomobligatoriska rättsmedel finns tillgängliga för konsumenter som utsätts för otillbörliga affärsmetoder i syfte att undanröja samtliga konsekvenser av dessa otillbörliga affärsmetoder i enlighet med den nationella lagstiftningen.

2. Avtalsenliga rättsmedel ska minst inbegripa möjlighet för konsumenten att ensidigt häva avtalet.
3. Utomobligatoriska rättsmedel ska minst inbegripa möjlighet till ersättning för de skador som konsumenten drabbats av.”
- (5) Artikel 13 ska ersättas med följande:
- ”Artikel 13
- Påföljder
1. Medlemsstaterna ska fastställa bestämmelser om påföljder vid överträdelser av de nationella bestämmelser som antas i enlighet med detta direktiv och ska vidta samtliga nödvändiga åtgärder för att säkerställa att de tillämpas. Påföljderna ska vara effektiva, proportionella och avskräckande.
2. Medlemsstaterna ska säkerställa att, när det beslutas om huruvida en påföljd ska åläggas och nivån på denna, myndigheterna eller domstolarna i tillämpliga fall tar vederbörlig hänsyn till följande kriterier:
- (a) Överträdelsens karaktär, svårhetsgrad och varaktighet eller tidsmässiga verkningar.
 - (b) Antalet konsumenter som berörs, inbegripet i andra medlemsstater.
 - (c) Eventuella åtgärder som vidtagits av näringsidkaren för att mildra eller avhjälpa den skada som konsumenterna drabbats av.
 - (d) I förekommande fall, om överträdelsen skett med uppsåt eller genom oaktsamhet.
 - (e) Eventuella tidigare överträdelser som begåtts av näringsidkaren.
 - (f) Den ekonomiska vinst som näringsidkaren erhåller eller förlust som denna undviker på grund av överträdelsen.
 - (g) Eventuella andra försvårande eller förmildrande faktorer som är tillämpliga på omständigheterna i fallet.
3. Om den påföljd som åläggs är böter, ska årsomsättningen och nettovinsten för den näringsidkare som begått överträdelsen samt eventuella böter som utdömts för samma eller andra överträdelser av detta direktiv i andra medlemsstater, också beaktas vid fastställandet av bötesbeloppet.
4. Medlemsstaterna ska säkerställa att påföljderna för utbredda överträdelser och utbredda överträdelser med en unionsdimension i den mening som avses i förordning (EU) 2017/2934 inbegriper möjlighet att ålägga böter, där det högsta beloppet ska vara minst 4 % av näringsidkarens årliga omsättning i den berörda medlemsstaten eller de berörda medlemsstaterna.
5. När det beslutas om fördelningen av intäkter från böter ska medlemsstaterna beakta det allmänna konsumentintresset.
6. Medlemsstaterna ska till kommissionen anmäla sina regler om påföljder senast den [dagen för direktivets införlivande], samt utan dröjsmål eventuella ändringar som berör dem.”
- (6) Nr 11 i bilaga I ska ersättas med följande:

11. Använda material från medierna, eller tillhandahålla information till en onlinesökning som görs av konsumenten, för att göra reklam för en produkt om näringsidkaren själv har betalat för materialet och detta inte framgår av reklamen eller sökresultaten eller av bilder eller ljud som tydligt kan identifieras av konsumenten (annons i redaktionell form, betald placering eller betald listning). Detta ska inte påverka tillämpningen av direktiv 2010/13/EU⁴⁸.

Artikel 2

Ändringar av direktiv 2011/83/EU

Direktiv 2011/83/EU ska ändras på följande sätt:

(1) Artikel 2 ska ändras på följande sätt:

(a) Följande punkt ska införas som punkt 4a:

”4a. *personuppgifter*: personuppgifter enligt definitionen i artikel 4.1 i förordning (EU) 2016/679.”

(b) Punkt 6 ska ersättas med följande:

”6. *tjänsteavtal*: varje avtal som inte är ett köpeavtal, där näringsidkaren tillhandahåller eller åtar sig att tillhandahålla en tjänst till konsumenten och där konsumenten betalar eller åtar sig att betala priset för denna. En hänvisning till ”tjänster” omfattar även ”digitala tjänster” och en hänvisning till ”tjänsteavtal” omfattar även ”avtal om digitala tjänster”.

(c) Punkt 11 ska ersättas med följande:

”11. *digitalt innehåll*: data som produceras och tillhandahålls i digital form, inbegripet videofiler, ljudfiler, applikationer, digitala spel och all annan programvara.”

(d) Följande punkter ska läggas till:

”16. *avtal om tillhandahållande av digitalt innehåll som inte levereras i ett fysiskt medium*: ett avtal där en näringsidkare tillhandahåller eller åtar sig att tillhandahålla ett särskilt digitalt innehåll till konsumenten och där konsumenten betalar eller åtar sig att betala priset för detta. Detta omfattar också avtal där konsumenten tillhandahåller eller åtar sig att tillhandahålla personuppgifter till näringsidkaren, utom när de personuppgifter som konsumenten tillhandahåller behandlas av näringsidkaren endast i syfte att tillhandahålla det digitala innehållet eller för att näringsidkaren ska uppfylla de rättsliga krav som denna omfattas av, och näringsidkaren inte behandlar dessa uppgifter för något annat ändamål.

17. *digital tjänst*: a) en tjänst som gör det möjligt för konsumenten att skapa, behandla, lagra eller få tillgång till uppgifter i digital form eller b) en tjänst som gör det möjligt att utbyta eller på annat sätt interagera med hjälp av uppgifter i digital form som laddas upp eller skapas av konsumenten och andra användare av den tjänsten, inbegripet video- och ljudspelning och annan

⁴⁸

Europaparlamentets och rådets direktiv 2010/13/EU av den 10 mars 2010 om samordning av vissa bestämmelser som fastställs i medlemsstaternas lagar och andra författningar om tillhandahållande av audiovisuella medietjänster (direktiv om audiovisuella medietjänster) (EUT L 95, 15.4.2010, s. 1).

fillagring, ordbehandling eller spel som erbjuds genom datatjänster i molnmiljö och sociala medier.

18. *avtal om digitala tjänster*: ett avtal där näringsidkaren tillhandahåller eller åtar sig att tillhandahålla en digital tjänst till konsumenten och där konsumenten betalar eller åtar sig att betala priset för denna. Detta omfattar också avtal där konsumenten tillhandahåller eller åtar sig att tillhandahålla personuppgifter till näringsidkaren, utom när de personuppgifter som konsumenten tillhandahåller behandlas av näringsidkaren endast i syfte att tillhandahålla den digitala tjänsten eller för att näringsidkaren ska uppfylla de rättsliga krav som denna omfattas av, och näringsidkaren inte behandlar dessa uppgifter för något annat ändamål.

19. *e-marknadsplats*: en tjänsteleverantör som gör det möjligt för konsumenter att ingå onlineavtal med näringsidkare och konsumenter på e-marknadsplatsens onlinegränssnitt.

20. *onlinegränssnitt*: onlinegränssnitt enligt definitionen i artikel 2.16 i förordning (EU) 2018/302.”

- (2) I artikel 5.1 ska leden g och h ersättas med följande:

”g) Om tillämpligt, funktionaliteten hos, inbegripet tillämpliga tekniska skyddsåtgärder för, digitalt innehåll och digitala tjänster.

h) Om tillämpligt, det digitala innehållets och de digitala tjänsternas relevanta driftskompatibilitet med maskin- och programvara enligt vad näringsidkaren känner till eller rimligen kan förväntas ha känt till.”

- (3) I artikel 6.1 ska leden c, r och s ersättas med följande:

”c) Geografisk adress där näringsidkaren är etablerad samt näringsidkarens telefonnummer, e-postadress eller annat sätt för kommunikation via internet som garanterar att konsumenten kan lagra korrespondens med näringsidkaren på ett varaktigt medium för att konsumenten snabbt ska kunna kontakta näringsidkaren och kommunicera effektivt med denna. I förekommande fall ska näringsidkaren tillhandahålla geografisk adress och identitet för den näringsidkare för vars räkning denna agerar.

r) Om tillämpligt, funktionaliteten hos, inbegripet tillämpliga tekniska skyddsåtgärder för, digitalt innehåll och digitala tjänster.

s) Om tillämpligt, det digitala innehållets och de digitala tjänsternas relevanta driftskompatibilitet med maskin- och programvara enligt vad näringsidkaren känner till eller rimligen kan förväntas ha känt till.”

- (4) Följande artikel ska införas som artikel 6 a:

”Artikel 6 a

Ytterligare informationskrav för avtal som ingås på e-marknadsplatser

Innan en konsument blir bunden av ett distansavtal eller ett motsvarande erbjudande på en e-marknadsplats ska e-marknadsplatsen dessutom tillhandahålla följande information:

- (a) De huvudsakliga parametrar som avgör rankningen av de erbjudanden som presenteras för konsumenten till följd av sökningen på e-marknadsplatsen.

- (b) Huruvida den tredje part som erbjuder varor, tjänster eller digitalt innehåll är näringsidkare eller inte, på grundval av den tredje partens anmälan till e-marknadsplatsen.
 - (c) Huruvida de konsumenträttigheter som följer av unionens konsumentlagstiftning tillämpas eller inte på det avtal som ingås. .
 - (d) Om avtalet ingås med en näringsidkare, vilken näringsidkare som är ansvarig för att säkerställa tillämpningen av de konsumenträttigheter som följer av unionens konsumentlagstiftning i förhållande till avtalet. Detta krav påverkar inte det ansvar som e-marknadsplatsen kan ha eller kan få när det gäller särskilda delar av avtalet.”
- (5) Artikel 7.3 ska ersättas med följande:
- ”3. Om en konsument vill att tillhandahållandet av tjänster eller leverans av vatten, gas eller el, i de fall när försäljningen inte sker i en begränsad volym eller en fastställd kvantitet, eller leverans av fjärrvärme ska inledas under den ångerfrist som föreskrivs i artikel 9.2, och konsumenten enligt avtalet är betalningsskyldig, ska näringsidkaren kräva att konsumenten inkommer med en uttrycklig begäran på ett varaktigt medium.”
- (6) Artikel 8 ska ändras på följande sätt:
- (a) Punkt 4 ska ersättas med följande:
- ”4. Om avtalet ingås med hjälp av ett medel för distanskommunikation som medger ett begränsat utrymme eller en begränsad tid för att visa informationen ska näringsidkaren, på det särskilda medlet, innan ett sådant avtal ingås åtminstone lämna förhandsinformation om varans eller tjänstens huvudsakliga egenskaper, näringsidkarens identitet, det sammanlagda priset, ångerrätten, avtalets löptid och, när det gäller avtal med obegränsad löptid, villkoren för uppsägning av avtalet i enlighet med artikel 6.1 a, b, e, h respektive o utom den standardblankett för utövande av ångerrätten enligt bilaga I B som avses i led h. Övrig information som avses i artikel 6.1 ska näringsidkaren lämna till konsumenten på lämpligt sätt i enlighet med punkt 1 i den här artikeln.”
- (b) Punkt 8 ska ersättas med följande:
- ”8. Om en konsument vill att tillhandahållandet av tjänster eller leverans av vatten, gas eller el, i de fall när försäljningen inte sker i en begränsad volym eller en fastställd kvantitet, eller leverans av fjärrvärme ska inledas under den ångerfrist som föreskrivs i artikel 9.2, och konsumenten enligt avtalet är betalningsskyldig, ska näringsidkaren kräva att konsumenten inkommer med en uttrycklig begäran.”
- (7) Artikel 13 ska ändras på följande sätt:
- (a) Punkt 3 ska ersättas med följande:
- ”3. Såvida inte näringsidkaren har erbjudit sig att hämta varorna får näringsidkaren vid köpeavtal hålla inne med återbetalningen till dess att näringsidkaren har fått tillbaka varorna.”
- (b) Följande punkter ska läggas till:
- ”4. Vad gäller konsumenternas personuppgifter ska näringsidkaren uppfylla de skyldigheter som är tillämpliga enligt förordning (EU) 2016/679.

5. Vad gäller digitalt innehåll i den mån det inte utgör personuppgifter, som har laddats upp eller skapats av konsumenten vid användning av det digitala innehåll eller den digitala tjänst som näringsidkaren har tillhandahållit, ska näringsidkaren fullgöra de skyldigheter och kan utöva de rättigheter som anges i [direktivet om digitalt innehåll].”

(8) Artikel 14 ska ändras på följande sätt:

(1) Punkt 2 ska ersättas med följande:

”Efter uppsägning av avtalet ska konsumenten avhålla sig från att använda det digitala innehållet eller den digitala tjänsten och från att göra detta tillgängligt för tredje parter.”

(2) Punkt 4 b ska ändras på följande sätt:

(a) Led ii ska ändras på följande sätt:

”ii) om inte konsumenten medgett att ångerrätten går förlorad i och med att konsumenten ger sitt samtycke.”.

(b) Led iii ska utgå.

(9) Artikel 16 ska ändras på följande sätt:

(a) Led a ska ersättas med följande:

”a) Tjänsteavtal efter det att tjänsten fullständigt utförts, såvida tjänsten har börjat utföras med konsumentens uttryckliga samtycke på förhand.”.

(2) Led m ska ersättas med följande:

”m) Avtal om tillhandahållande av digitalt innehåll som inte levereras på ett fysiskt medium om tillhandahållandet inletts och, om konsumenten enligt avtalet är betalningsskyldig, om konsumenten har lämnat ett uttryckligt samtycke på förhand om att tillhandahållandet inleds under ångerrätsperioden och medgett att ångerrätten därigenom går förlorad.”

(3) Följande led ska läggas till:

”n) tillhandahållande av varor som konsumenten har hanterat under ångerrätsperioden på annat sätt än vad som är nödvändigt för att fastställa varornas art, egenskaper och funktion.”

(10) Artikel 24 ska ersättas med följande:

”Påföljder

1. Medlemsstaterna ska fastställa bestämmelser om påföljder vid överträdelser av de nationella bestämmelser som antas i enlighet med detta direktiv och ska vidta samtliga nödvändiga åtgärder för att säkerställa att de tillämpas. Påföljderna ska vara effektiva, proportionella och avskräckande.

2. Medlemsstaterna ska säkerställa att, när det beslutas om huruvida en påföljd ska åläggas och nivån på denna, myndigheterna eller domstolarna i tillämpliga fall tar vederbörlig hänsyn till följande kriterier:

(a) Överträdelsens karaktär, svårhetsgrad och varaktighet eller tidsmässiga verkningar.

(b) Antalet konsumenter som berörs, inbegripet i andra medlemsstater.

- (c) Eventuella åtgärder som vidtagits av näringsidkaren för att mildra eller avhjälpa den skada som konsumenterna drabbats av.
- (d) I förekommande fall, om överträdelsen skett med uppsåt eller genom oaktsamhet.
- (e) Eventuella tidigare överträdelser som begåtts av näringsidkaren.
- (f) Den ekonomiska vinst som näringsidkaren erhåller eller förlust som denna undviker på grund av överträdelsen.
- (g) Eventuella andra försvårande eller förmildrande faktorer som är tillämpliga på omständigheterna i fallet.

3. Om den påföljd som åläggs är böter, ska årsomsättningen och nettovinsten för den näringsidkare som begått överträdelsen samt eventuella böter som utdömts för samma eller andra överträdelser av detta direktiv i andra medlemsstater, också beaktas vid fastställandet av bötesbeloppet.

4. Medlemsstaterna ska säkerställa att påföljderna för utbredda överträdelser och utbredda överträdelser med en unionsdimension i den mening som avses i förordning (EU) 2017/2934 inbegriper möjlighet att ålägga böter, där det högsta beloppet ska vara minst 4 % av näringsidkarens årliga omsättning i den berörda medlemsstaten eller de berörda medlemsstaterna.

5. När det beslutas om fördelningen av intäkter från böter ska medlemsstaterna beakta det allmänna konsumentintresset.

6. Medlemsstaterna ska till kommissionen anmäla sina regler om påföljder senast den [dagen för direktivets införlivande], samt utan dröjsmål eventuella ändringar som berör dem.”

(11) Bilaga I ska ändras på följande sätt:

(1) Punkt A ska ändras på följande sätt:

(a) Punkt A tredje stycket under rubriken ”Ångerrätt” ska ersättas med följande:

”Vill du utöva ångerrätten ska du till näringsidkaren skicka [2] ett klart och tydligt meddelande om ditt beslut att frånträda avtalet (t.ex. ett brev som skickas per post eller e-post). Du kan använda den bifogade mallen, men det är inte ett krav. [3]”

(b) Andra stycket under ”Instruktioner för komplettering av blanketten” ska ersättas med följande:

”[2.] Du ska skriva in ditt namn, din geografiska adress och ditt telefonnummer eller din e-postadress.”

(c) Fjärde stycket under ”Instruktioner för komplettering av blanketten” ska ersättas med följande:

”[4.] Vid köpeavtal om du inte erbjudit dig att hämta tillbaka varan i händelse av att kunden vill frånträda avtalet, ska följande skrivas in: ”Vi får vänta med återbetalningen till dess att vi fått tillbaka varan från dig.”

(d) Femte stycket led c under ”Instruktioner för komplettering av blanketten” ska utgå.

(2) Punkt B första strecksatsen ska ersättas med följande:

Till [här ska näringsidkaren skriva in sitt namn, geografiska adress och, i förekommande fall, sin e-postadress]:

Artikel 3

Ändringar av direktiv 93/13/EG

Direktiv 93/13/EEG ska ändras på följande sätt:

Följande artikel 8b ska införas:

”Artikel 8b

1. Medlemsstaterna ska fastställa bestämmelser om påföljder vid överträdelser av de nationella bestämmelser som antas i enlighet med detta direktiv och ska vidta samtliga nödvändiga åtgärder för att säkerställa att de tillämpas. Påföljderna ska vara effektiva, proportionella och avskräckande.

2. Medlemsstaterna ska säkerställa att, när det beslutas om huruvida en påföljd ska åläggas och nivån på denna, myndigheterna eller domstolarna i tillämpliga fall tar vederbörlig hänsyn till följande kriterier:

- (b) Överträdelsens karaktär, svårhetsgrad och varaktighet eller tidsmässiga verkningar.
- (c) Antalet konsumenter som berörs, inbegripet i andra medlemsstater.
- (d) Eventuella åtgärder som vidtagits av näringsidkaren för att mildra eller avhjälpa den skada som konsumenterna drabbats av.
- (e) I förekommande fall, om överträdelsen skett med uppsåt eller genom oaktsamhet.
- (f) Eventuella tidigare överträdelser som begåtts av näringsidkaren.
- (g) Den ekonomiska vinst som näringsidkaren erhåller eller förlust som denna undviker på grund av överträdelsen.
- (h) Eventuella andra försvårande eller förmildrande faktorer som är tillämpliga på omständigheterna i fallet.

3. Om den påföljd som åläggs är böter, ska årsomsättningen och nettovinsten för den näringsidkare som begått överträdelsen samt eventuella böter som utdömts för samma eller andra överträdelser av detta direktiv i andra medlemsstater, också beaktas vid fastställandet av bötesbeloppet.

4. Medlemsstaterna ska säkerställa att påföljderna för utbredda överträdelser och utbredda överträdelser med en unionsdimension i den mening som avses i förordning (EU) 2017/2934 inbegriper möjlighet att ålägga böter, där det högsta beloppet ska vara minst 4 % av näringsidkarens årliga omsättning i den berörda medlemsstaten eller de berörda medlemsstaterna.

5. När det beslutas om fördelningen av intäkter från böter ska medlemsstaterna beakta det allmänna konsumentintresset.

6. Medlemsstaterna ska till kommissionen anmäla sina regler om påföljder senast den [dagen för direktivets införlivande], samt utan dröjsmål eventuella ändringar som berör dem.”

Artikel 4

Ändringar av direktiv 98/6/EG

Direktiv 98/6/EG ska ändras på följande sätt:

Artikel 8 ska ersättas med följande:

”Artikel 8

1. Medlemsstaterna ska fastställa bestämmelser om påföljder vid överträdelser av de nationella bestämmelser som antas i enlighet med detta direktiv och ska vidta samtliga nödvändiga åtgärder för att säkerställa att de tillämpas. Påföljderna ska vara effektiva, proportionella och avskräckande.

2. Medlemsstaterna ska säkerställa att, när det beslutas om huruvida en påföljd ska åläggas och nivån på denna, myndigheterna eller domstolarna i tillämpliga fall tar vederbörlig hänsyn till följande kriterier:

- (i) Överträdelsens karaktär, svårhetsgrad och varaktighet eller tidsmässiga verkningar.
- (j) Antalet konsumenter som berörs, inbegripet i andra medlemsstater.
- (k) Eventuella åtgärder som vidtagits av näringsidkaren för att mildra eller avhjälpa den skada som konsumenterna drabbats av.
- (l) I förekommande fall, om överträdelsen skett med uppsåt eller genom oaktsamhet.
- (m) Eventuella tidigare överträdelser som begåtts av näringsidkaren.
- (n) Den ekonomiska vinst som näringsidkaren erhåller eller förlust som denna undviker på grund av överträdelsen.
- (o) Eventuella andra försvårande eller förmildrande faktorer som är tillämpliga på omständigheterna i fallet.

3. Om den påföljd som åläggs är böter, ska årsomsättningen och nettovinsten för den näringsidkare som begått överträdelsen samt eventuella böter som utdömts för samma eller andra överträdelser av detta direktiv i andra medlemsstater, också beaktas vid fastställandet av bötesbeloppet.

4. Medlemsstaterna ska säkerställa att påföljderna för utbredda överträdelser och utbredda överträdelser med en unionsdimension i den mening som avses i förordning (EU) 2017/2934 inbegriper möjlighet att ålägga böter, där det högsta beloppet ska vara minst 4 % av näringsidkarens årliga omsättning i den berörda medlemsstaten eller de berörda medlemsstaterna.

5. När det beslutas om fördelningen av intäkter från böter ska medlemsstaterna beakta det allmänna konsumentintresset.

6. Medlemsstaterna ska till kommissionen anmäla sina regler om påföljder senast den [dagen för direktivets införlivande], samt utan dröjsmål eventuella ändringar som berör dem.”

Artikel 5

Införlivande

1. Medlemsstaterna ska senast [18 månader efter antagandet] anta och offentliggöra de lagar och andra författningar som är nödvändiga för att följa detta direktiv. De ska genast överlämna texten till dessa bestämmelser till kommissionen.

De ska tillämpa dessa bestämmelser från och med 6 månader efter tidsfristen för införlivandet.

När en medlemsstat antar dessa bestämmelser ska de innehålla en hänvisning till detta direktiv eller åtföljas av en sådan hänvisning när de offentliggörs. Närmare föreskrifter om hur hänvisningen ska göras ska varje medlemsstat själv utfärda.
2. Medlemsstaterna ska till kommissionen överlämna texten till de centrala bestämmelser i nationell rätt som de antar inom det område som omfattas av detta direktiv.

Artikel 6

Ikraftträdande

Detta direktiv träder i kraft den tjugonde dagen efter det att det har offentliggjorts i *Europeiska unionens officiella tidning*.

Artikel 7

Adressater

Detta direktiv riktar sig till medlemsstaterna.

Utfärdat i Bryssel den

På Europaparlamentets vägnar
Ordförande

På rådets vägnar
Ordförande