DIREKTIV

EUROPAPARLAMENTETS OCH RÅDETS DIREKTIV (EU) 2019/2161

av den 27 november 2019

om ändring av rådets direktiv 93/13/EEG och Europaparlamentets och rådets direktiv 98/6/EG, 2005/29/EG och 2011/83/EU vad gäller bättre upprätthållande och modernisering av unionens 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 yttrande ([1]),

i enlighet med det ordinarie lagstiftningsförfarandet ([2]), och

av följande skäl:

(1) I artikel 169.1 och 169.2 a i fördraget om Europeiska unionens funktionssätt (EUF-fördraget) föreskrivs att unionen ska bidra till att uppnå en hög konsumentskyddsnivå genom åtgärder som beslutas enligt artikel 114 i EUF-fördraget. Enligt artikel 38 i Europeiska unionens stadga om de grundläggande rättigheterna (nedan kallad *stadgan*) 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 konsumentskydds- och marknadsföringslagstiftning som kommissionen genomförde under 2016 och 2017 inom ramen för programmet om lagstiftningens ändamålsenlighet och resultat (Refit-programmet) slogs det emellertid fast att ändamålsenligheten i unionens konsumentskyddslagstiftning äventyras av en bristande medvetenhet hos både näringsidkare och konsumenter och att befintliga möjligheter till kompensation skulle kunna utnyttjas oftare.

(3) Unionen har redan vidtagit ett antal åtgärder för att förbättra medvetenheten bland konsumenter, näringsidkare och rättstillämpare om konsumenternas rättigheter och för att förbättra upprätthållandet av konsumenters rättigheter och möjligheter till kompensation. Det finns dock fortfarande brister i nationell rätt när det gäller verkligt effektiva och proportionella sanktioner för att avskräcka från och ålägga sanktioner för överträdelser inom unionen, otillräckliga individuella avhjälpande åtgärder för konsumenter som skadats av överträdelser av den nationella lagstiftning varigenom Europaparlamentets och rådets direktiv 2005/29/EG ([3]) införlivas och brister när det gäller förfarandet för förbudsföreläggande enligt Europaparlamentets och rådets direktiv 2009/22/EG ([4]). Översyn av förfarandet för förbudsföreläggande bör åtgärdas i ett separat instrument varigenom direktiv 2009/22/EG ändras och ersätts.

([1]) EUT C 440, 6.12.2018, s. 66.

([2]) Europaparlamentets ståndpunkt av den 17 april 2019 (ännu ej offentliggjord i EUT) och rådets beslut av den 8 november 2019.

([3]) 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).

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

(4) Europaparlamentets och rådets direktiv 98/6/EG ([5]), 2005/29/EG och 2011/83/EU ([6]) innehåller krav på att medlemsstaterna ska föreskriva effektiva, proportionella och avskräckande sanktioner för att åtgärda överträdelser av nationella bestämmelser varigenom de direktiven införlivas. I artikel 21 i Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2017/2394 ([7]) krävs det dessutom att medlemsstaterna vidtar tillsynsåtgärder, inbegripet föreläggande av sanktioner, på ett ändamålsenligt, effektivt och samordnat sätt för att se till att utbredda överträdelser eller utbredda överträdelser med en unionsdimension upphör eller förbjuds.

(5) De aktuella nationella reglerna om sanktioner varierar betydligt inom unionen. I synnerhet har inte samtliga medlemsstater säkerställt att effektiva, proportionella och avskräckande sanktionsavgifter kan åläggas näringsidkare som är ansvariga för utbredda överträdelser eller utbredda överträdelser med en unionsdimension. Därför bör de befintliga reglerna om sanktioner i direktiven 98/6/EG, 2005/29/EG och 2011/83/EU förbättras, och samtidigt bör nya regler om sanktioner i rådets direktiv 93/13/EEG ([8]) införas.

(6) Det bör även i fortsättningen ankomma på medlemsstaterna att välja vilken typ av sanktioner som ska åläggas och att i nationell rätt fastställa relevanta förfaranden för åläggande av sanktioner i händelse av överträdelser av direktiven 93/13/EEG, 98/6/EG, 2005/29/EG och 2011/83/EU i deras ändrade lydelse enligt det här direktivet.

(7) För att underlätta en mer konsekvent tillämpning av sanktioner, särskilt vid överträdelser inom unionen, utbredda överträdelser och utbredda överträdelser med en unionsdimension enligt definitionen i förordning (EU) 2017/2394, bör det införas gemensamma icke-uttömmande och vägledande kriterier för tillämpning av sanktioner i direktiven 93/13/EEG, 98/6/EG, 2005/29/EG och 2011/83/EU. Dessa kriterier bör exempelvis inbegripa överträdelsens art, allvar, omfattning och varaktighet och eventuell kompensation som näringsidkaren ger konsumenter för orsakad skada. Upprepade överträdelser av samma näringsidkare visar på en benägenhet att begå sådana överträdelser och är därför en mycket viktig indikator på agerandets allvar och följaktligen behovet av att höja nivån på sanktionen för att uppnå en ändamålsenlig avskräckande verkan. Den ekonomiska vinst som erhållits eller förlust som undvikits till följd av överträdelsen bör beaktas om relevanta uppgifter finns tillgängliga. Andra försvårande eller förmildrande faktorer som är tillämpliga på omständigheterna i fallet kan också beaktas.

(8) Det är möjligt att dessa gemensamma icke-uttömmande och vägledande kriterier för tillämpning av sanktioner inte är relevanta när det beslutas om sanktioner 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 sanktioner, såsom principen *ne bis in idem*.

(9) I enlighet med artikel 21 i förordning (EU) 2017/2394 ska de behöriga myndigheter i medlemsstaterna som berörs av den samordnade insatsen inom sin jurisdiktion vidta alla nödvändiga tillsynsåtgärder mot den näringsidkare som är ansvarig för den utbredda överträdelsen eller den utbredda överträdelsen med en unionsdimension för att se till att överträdelsen upphör eller förbjuds. När så är lämpligt ska de förelägga den näringsidkare som är ansvarig för den utbredda överträdelsen eller den utbredda överträdelsen med en unionsdimension sanktioner, till exempel sanktionsavgifter eller viten. Tillsynsåtgärder ska vidtas på ett ändamålsenligt, effektivt och samordnat sätt för att den utbredda överträdelsen eller den utbredda överträdelsen med en unionsdimension ska upphöra eller förbjudas. De behöriga myndigheter som berörs av den samordnade insatsen ska sträva efter att vidta tillsynsåtgärder samtidigt i de medlemsstater som berörs av den överträdelsen.

(10) För att säkerställa att medlemsstaternas myndigheter kan ålägga effektiva, proportionella och avskräckande sanktioner vid utbredda överträdelser och utbredda överträdelser med en unionsdimension som är föremål för samordnade utrednings- och tillsynsåtgärder i enlighet med förordning (EU) 2017/2394, bör sanktionsavgifter införas som en av sanktionerna för sådana överträdelser. I syfte att säkerställa att sanktionsavgifterna har en

([5]) 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).

([6]) 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).

([7]) 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).

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

avskräckande effekt bör medlemsstaterna i sin nationella rätt fastställa den maximala nivån på sanktionsavgiften för sådana överträdelser till minst 4 % av näringsidkarens årliga omsättning i den eller de berörda medlemsstaterna. I vissa fall kan näringsidkaren även vara en grupp av företag.

(11) Enligt artiklarna 9 och 10 i förordning (EU) 2017/2394 ska vederbörlig hänsyn beroende på vad som är lämpligt tas till överträdelsens art, allvar och varaktighet när sanktioner åläggs. Åläggandet av sanktioner bör vara proportionellt och förenligt med unionsrätt och nationell rätt, inklusive med tillämpliga rättssäkerhetsgarantier och principerna i stadgan. Slutligen bör de sanktioner som åläggs vara lämpliga i förhållande till karaktären hos och den övergripande faktiska eller potentiella skadan av överträdelsen av unionslagstiftning som skyddar konsumenternas intressen. Befogenhet att besluta om sanktioner ska utövas antingen direkt av de behöriga myndigheterna inom ramen för deras egen myndighetsutövning, eller när så är lämpligt med bistånd av andra behöriga myndigheter eller andra myndigheter, eller i tillämpliga fall genom att ge uppdrag åt utsedda organ, eller genom ansökan till domstolar som är behöriga att fatta det nödvändiga beslutet, inbegripet, i lämpliga fall, genom överklagande, om ansökan om att fatta det nödvändiga beslutet avslås.

(12) När en behörig myndighet i den mening som avses i förordning (EU) 2017/2394 till följd av den samordnade insatsen enligt den förordningen ålägger den näringsidkare som är ansvarig för den utbredda överträdelsen eller den utbredda överträdelsen med en unionsdimension en sanktionsavgift, bör den kunna ålägga en sanktionsavgift på minst 4 % av näringsidkarens årliga omsättning i alla medlemsstater som berörs av den samordnade tillsynsåtgärden.

(13) Medlemsstaterna bör inte hindras från att behålla eller i nationell rätt införa högre maximala omsättningsbaserade sanktionsavgifter för utbredda överträdelser och utbredda överträdelser med en unionsdimension. Det bör även vara möjligt för medlemsstaterna att basera sådana sanktionsavgifter på näringsidkarens sammanlagda omsättning i hela världen eller att utvidga reglerna om sanktionsavgifter till att omfatta andra överträdelser som inte omfattas av bestämmelserna i detta direktiv, men som har samband med artikel 21 i förordning (EU) 2017/2394. Kravet på att sanktionsavgiften ska fastställas till en nivå som inte understiger 4 % av näringsidkarens årliga omsättning bör inte tillämpas på eventuella ytterligare regler i medlemsstaterna om viten, såsom löpande vite, för underlåtenhet att följa ett beslut, ett föreläggande, en interimistisk åtgärd, ett åtagande från näringsidkaren eller någon annan åtgärd i syfte att avbryta överträdelsen.

(14) Regler om sanktioner bör införas i direktiv 93/13/EEG i syfte att öka direktivets avskräckande effekt. Det står medlemsstaterna fritt att besluta om administrativa eller rättsliga förfaranden för tillämpningen av sanktioner för överträdelser av det direktivet. I synnerhet kan administrativa myndigheter eller nationella domstolar ålägga sanktioner när de slår fast att avtalsvillkor är oskäliga, även på grundval av rättsliga förfaranden som har inletts av en administrativ myndighet. Nationella domstolar eller administrativa myndigheter kan även ålägga sanktioner om näringsidkaren använder avtalsvillkor som uttryckligen definieras som oskäliga under alla omständigheter enligt nationell rätt och om näringsidkaren använder avtalsvillkor som har fastställts vara oskäliga enligt ett slutligt bindande avgörande. Medlemsstaterna kan besluta att administrativa myndigheter även har rätt att slå fast att avtalsvillkor är oskäliga. Administrativa myndigheter eller nationella domstolar kan även ålägga en sanktion genom samma avgörande som fastställer att avtalsvillkor är oskäliga. Medlemsstaterna kan fastställa lämpliga samordningsmekanismer för åtgärder på nationell nivå beträffande individuell kompensation och sanktioner.

(15) När medlemsstaterna fördelar intäkter från sanktionsavgifter bör de överväga att öka skyddet av konsumenternas allmänna intressen samt andra skyddade allmänintressen.

(16) Medlemsstaterna bör säkerställa att konsumenter som skadats av otillbörliga affärsmetoder har tillgång till avhjälpande åtgärder i syfte att undanröja samtliga följder av dessa otillbörliga metoder. En tydlig ram för individuella avhjälpande åtgärder skulle underlätta privata insatser för att upprätthålla lagstiftningen. Konsumenterna bör på ett proportionellt och ändamålsenligt sätt ha rätt till skadestånd och, i tillämpliga fall, till prisavdrag eller rätt att avsluta avtalet. Medlemsstaterna bör inte hindras från att behålla eller införa rätten till andra avhjälpande åtgärder såsom reparation eller omleverans för de konsumenter som skadats av otillbörliga affärsmetoder i syfte att säkerställa att följderna av sådana metoder undanröjs fullständigt. Medlemsstaterna bör inte hindras från att fastställa villkor för tillämpning av avhjälpande åtgärder och effekterna av dessa för konsumenterna. Vid tillämpning av avhjälpande åtgärder kan den otillbörliga affärsmetodens allvar och art, den skada som konsumenten har lidit och andra relevanta omständigheter, såsom försummelse eller överträdelse av avtalet från näringsidkaren sida beaktas när så är lämpligt.

(17) Vid kontrollen av ändamålsenligheten i konsumentskydds- och marknadsföringslagstiftningen och den parallella utvärderingen av direktiv 2011/83/EU identifierades även ett antal områden där de befintliga unionskonsumentskyddsreglerna bör moderniseras. Med tanke på den kontinuerliga utvecklingen av digitala verktyg är det nödvändigt att anpassa unionskonsumentskyddslagstiftningen.

(18) När leverantörer av onlinesökfunktioner rankar kommersiella erbjudanden högre eller använder andra sätt för att ge dem en mer framskjuten placering i resultat vid sökningar på nätet har detta en stor inverkan på konsumenterna.

(19) Rankning avser den relativa position som näringsidkarnas erbjudanden tilldelas eller den relevans som sökresultat ges såsom de presenteras, organiseras eller vidarebefordras av leverantörer av onlinesökfunktioner, inklusive till följd av användningen av algoritmisk sekvensering, system för betyg och omdömen, visuella markeringar eller andra framhävningsverktyg eller kombinationer av sådana.

(20) I detta avseende bör bilaga I till direktiv 2005/29/EG ändras för att klargöra att det bör vara förbjudet att använda metoder genom vilka en näringsidkare tillhandahåller en konsument information i form av sökresultat som svar på konsumentens sökning på internet utan att i fall då det rör sig om betald reklam eller då betalning skett specifikt för att uppnå en högre rankning av produkter i sökresultaten tydligt informera om detta. Om en näringsidkare direkt eller indirekt har betalat en leverantör av onlinesökfunktioner för en högre rankning av en produkt i sökresultaten bör leverantören av onlinesökfunktionen informera kunderna om denna omständighet i en kortfattad, lättillgänglig och begriplig form. Indirekt betalning kan ha formen av en näringsidkares godtagande av alla former av ytterligare skyldigheter gentemot leverantören av onlinesökfunktionen vilket specifikt resulterar i en högre rankning. En indirekt betalning kan bestå av ökad provision per transaktion samt olika ersättningssystem som specifikt leder till en högre rankning. Betalning för allmänna tjänster, såsom listningsavgifter eller medlemskapsabonnemang, som avser ett stort antal olika funktioner som leverantören av onlinesökfunktionen erbjuder näringsidkaren, bör inte anses utgöra en betalning som sker specifikt för att uppnå en högre rankning av produkter, förutsatt att sådana betalningar inte är avsedda att uppnå en högre rankning. Onlinesökfunktioner kan tillhandahållas av olika typer av e-handlare, inbegripet förmedlare, såsom marknadsplatser online, sökmotorer och webbplatser som jämför priser.

(21) Transparenskrav för de huvudparametrar som bestämmer rankningen regleras även genom Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2019/1150 ([9]). Transparenskraven enligt den förordningen omfattar ett stort antal onlinebaserade förmedlingstjänster, inbegripet marknadsplatser online, men kraven är endast tillämpliga mellan näringsidkare och onlinebaserade förmedlare. Liknande transparenskrav bör därför införas i direktiv 2005/29/EG för att säkerställa lämplig transparens gentemot konsumenterna, med undantag för leverantörer av sökmotorer, som enligt den förordningen redan är skyldiga att ange huvudparametrarna, vilka enskilt eller tillsammans är mest betydelsefulla vid bestämmandet av rankningen samt dessa huvudparametrars relativa betydelse, genom att tillhandahålla en lättillgänglig och allmänt tillgänglig beskrivning, som är enkelt och begripligt formulerad, på sina sökmotorer.

(22) Näringsidkare som ger konsumenter möjlighet att söka efter varor och tjänster, såsom resor, inkvartering och fritidsaktiviteter som erbjuds av olika näringsidkare eller av konsumenter, bör informera konsumenterna om de standardiserade huvudparametrar som bestämmer rankningen av de erbjudanden som presenteras för konsumenterna till följd av sökningen samt deras relativa betydelse jämfört med andra parametrar. Denna information bör vara konkret och göras tillgänglig på ett enkelt, väl synligt och direkt sätt. Parametrar som bestämmer rankningen avser alla allmänna kriterier, processer, specifika signaler som införlivats med algoritmer eller andra anpassnings- eller nedprioriteringsmekanismer som används i samband med rankningen.

(23) Informationskravet beträffande de huvudparametrar som bestämmer rankningen påverkar inte tillämpningen av Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2016/943 ([10]). Näringsidkarna bör inte vara skyldiga att i detalj redovisa hur deras rankningsmekanismer fungerar, inklusive algoritmer. Näringsidkarna bör tillhandahålla en allmän beskrivning av de huvudparametrar som bestämmer rankningen som de använder och deras relativa betydelse jämfört med andra parametrar, men beskrivningen måste inte presenteras på ett anpassat sätt för varje enskild sökning.

([9]) Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2019/1150 av den 20 juni 2019 om främjande av rättvisa villkor och transparens för företagsanvändare av onlinebaserade förmedlingstjänster (EUT L 186, 11.7.2019, s. 57).

([10]) Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2016/943 av den 8 juni 2016 om skydd mot att icke röjd know-how och företagsinformation (företagshemligheter) olagligen anskaffas, utnyttjas och röjs (EUT L 157, 15.6.2016, s. 1).

(24) När konsumenter erbjuds produkter på marknadsplatser online är både leverantören av marknadsplatsen online och tredjepartsleverantören delaktiga i tillhandahållandet av den förhandsinformation som ska ges innan avtal ingås som krävs enligt direktiv 2011/83/EU. På grund av detta är det möjligt att konsumenter som använder marknadsplatsen online inte klart förstår vilka som är deras avtalsparter och hur deras rättigheter och skyldigheter påverkas.

(25) Marknadsplatser online bör i direktiven 2005/29/EG och 2011/83/EU definieras på ett liknande sätt som i Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 524/2013 ([11]) och Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2016/1148 ([12]). Definitionen av *marknadsplats online* bör dock uppdateras och göras mer teknikneutral för att omfatta ny teknik. Det är därför lämpligt att i stället för att hänvisa till en *webbplats*, hänvisa till programvara, inbegripet en webbplats, en del av en webbplats eller en applikation, som administreras av en näringsidkare eller för dennas räkning i enlighet med begreppet *onlinegränssnitt* i förordning (EU) 2017/2394 och Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2018/302 ([13]).

(26) Det bör därför anges särskilda informationskrav för marknadsplatser online i direktiven 2005/29/EG och 2011/83/EU för att informera konsumenter via marknadsplatser online om de huvudsakliga parametrar som bestämmer rankningen av erbjudanden, och om huruvida de ingår ett avtal med en näringsidkare eller med någon som inte är näringsidkare, t.ex. en annan konsument.

(27) Leverantörer av marknadsplatser online bör informera konsumenterna om huruvida den tredje part som erbjuder varor, tjänster eller digitalt innehåll är näringsidkare eller inte, på grundval av den tredje partens förklaring till marknadsplatsen online. När den tredje part som erbjuder varorna, tjänsterna eller det digitala innehållet förklarar sig inneha status som icke-näringsidkare bör leverantörerna av marknadsplatserna online tillhandahålla ett kortfattat meddelande om att konsumenträttigheterna enligt unionens konsumentskyddslagstiftning inte är tillämpliga på det ingångna avtalet. Konsumenterna bör dessutom informeras om hur skyldigheterna enligt avtalet är uppdelade mellan tredje parter som erbjuder varorna, tjänsterna eller det digitala innehållet och leverantörerna av marknadsplatser online. Denna information bör tillhandahållas på ett tydligt och begripligt sätt och inte bara i standardvillkoren eller i liknande avtalshandlingar. Informationskraven för leverantörerna av marknadsplatser online bör vara proportionella. Kraven måste avspegla en balans mellan en hög konsumentskyddsnivå och konkurrenskraften för leverantörerna av marknadsplatser online. Leverantörerna av marknadsplatser online bör inte vara skyldiga att ange specifika konsumenträttigheter när de informerar konsumenter om att de inte är tillämpliga. Detta påverkar inte de konsumentinformationskrav som anges i direktiv 2011/83/EU, särskilt i artikel 6.1 i det direktivet. Den information som ska lämnas om ansvaret för att säkerställa konsumenträttigheterna beror på avtalsarrangemangen mellan leverantörerna av marknadsplatser online och de relevanta utomstående tredjepartsnäringsidkarna. Leverantören av marknadsplatsen online kan ange att en tredjepartsnäringsidkare ensam ansvarar för att säkerställa konsumenträttigheterna eller beskriva sitt egna specifika ansvar när den leverantören åtar sig ansvaret för vissa aspekter av avtalet, till exempel leverans eller utövande av ångerrätten.

(28) I enlighet med artikel 15.1 i Europaparlamentets och rådets direktiv 2000/31/EG ([14]) bör leverantörerna av marknadsplatser online inte vara skyldiga att kontrollera tredjepartsleverantörers rättsliga status. I stället bör leverantörerna av marknadsplatser online kräva att tredjepartsleverantörer på marknadsplatsen online anger sin status som näringsidkare eller icke-näringsidkare med avseende på tillämpning av konsumentskyddslagstiftning och att de lämnar denna information till leverantören av marknadsplatsen online.

(29) Med hänsyn till den snabba tekniska utvecklingen i fråga om marknadsplatser online och behovet av att säkerställa en hög konsumentskyddsnivå bör medlemsstaterna kunna införa eller behålla särskilda ytterligare åtgärder för detta ändamål. Sådana bestämmelser bör vara proportionella och icke-diskriminerande och bör inte påverka direktiv 2000/31/EG.

([11]) 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).

([12]) 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).

([13]) 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 samt direktiv 2009/22/EG (EUT L 60 I, 2.3.2018, s. 1).

([14]) 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).

(30) Definitionerna av digitalt innehåll och digitala tjänster i direktiv 2011/83/EU bör anpassas till definitionerna i Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2019/770 ([15]). Digitalt innehåll som omfattas av direktiv (EU) 2019/770 täcker ett enda tillhandahållande, en rad enskilda tillhandahållanden eller kontinuerligt tillhandahållande över en tidsperiod. Det bör inte nödvändigtvis krävas långvarigt tillhandahållande för att det ska vara fråga om kontinuerligt tillhandahållande. När det rör sig om fall såsom strömmande via nätet av ett videoklipp bör detta betraktas som kontinuerligt tillhandahållande under en tidsperiod, oavsett den audiovisuella filens faktiska längd. Det kan därför vara svårt att göra åtskillnad mellan vissa typer av digitalt innehåll och digitala tjänster, eftersom båda kan omfatta kontinuerligt tillhandahållande från näringsidkaren under avtalets löptid. Exempel på digitala tjänster är video- och ljuddelningstjänster och annan fillagring, ordbehandling eller spel som erbjuds i molntjänster, molnlagring, webbaserad e-post, sociala medier och molnapplikationer. Tjänsteleverantörens kontinuerliga engagemang berättigar tillämpningen av bestämmelserna om ångerrätt i direktiv 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. Många avtal om tillhandahållande av digitalt innehåll som inte levereras på ett fysiskt medium kännetecknas av att näringsidkaren genom ett enda tillhandahållande tillhandahåller konsumenten digitalt innehåll bestående av en eller flera specifika delar, t.ex. specifika musik- eller videofiler. Avtal om tillhandahållande av digitalt innehåll som inte levereras på ett fysiskt medium fortsätter att omfattas av undantaget från ångerrätten som anges i artikel 16 första stycket m i direktiv 2011/83/EU, enligt vilket konsumenten förlorar sin ångerrätt när avtalets utförande inleds, såsom nedladdning eller strömning av innehållet, på villkor att konsumenten har gett sitt uttryckliga förhandssamtycke till att utförandet ska påbörjas innan ångerfristen löper ut och medgett att konsumentens ångerrätt därigenom går förlorad. I fall där det är tveksamt huruvida avtalet är ett avtal om tjänster eller ett avtal om tillhandahållande av digitalt innehåll som inte levereras på ett fysiskt medium bör reglerna om ångerrätten för tjänster vara tillämpliga.

(31) Digitalt innehåll och digitala tjänster tillhandahålls ofta på internet enligt avtal enligt vilka konsumenten inte betalar ett pris, utan tillhandahåller näringsidkaren personuppgifter. Direktiv 2011/83/EU är redan tillämpligt 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. Det direktivet är emellertid endast tillämpligt på tjänsteavtal, inbegripet avtal om digitala tjänster, enligt vilka konsumenten betalar eller åtar sig att betala ett pris. Följaktligen är det direktivet inte tillämpligt på avtal om digitala tjänster enligt vilka konsumenten tillhandahåller näringsidkaren personuppgifter utan att betala ett pris. Med tanke på likheterna och utbytbarheten mellan betaldigitaltjänster och digitala tjänster som tillhandahålls i utbyte mot personuppgifter bör de omfattas av samma regler enligt det direktivet.

(32) Samstämmighet bör säkerställas mellan tillämpningsområdet för direktiv 2011/83/EU och direktiv (EU) 2019/770, vilket tillämpas på avtal om tillhandahållande av digitalt innehåll eller digitala tjänster där konsumenten tillhandahåller eller åtar sig att tillhandahålla näringsidkaren personuppgifter.

(33) Därför bör tillämpningsområdet för direktiv 2011/83/EU utvidgas till att även omfatta avtal enligt vilka 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 det 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 det digitala innehållet eller den digitala tjänsten, och näringsidkaren inte behandlar dessa uppgifter för något annat ändamål. All behandling av personuppgifter bör vara förenlig med Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2016/679 ([16]).

(34) För att säkerställa fullständig anpassning till direktiv (EU) 2019/770, 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 enbart för att uppfylla rättsliga krav som gäller för näringsidkaren. Sådana situationer kan till exempel inbegripa fall där det enligt tillämplig lagstiftning krävs att konsumenten registreras i säkerhets- och identifieringssyfte.

([15]) Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2019/770 av den 20 maj 2019 om vissa aspekter på avtal om tillhandahållande av digitalt innehåll och digitala tjänster (EUT L 136, 22.5.2019, s. 1).

([16]) Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2016/679 av den 27 april 2016 om skydd för fysiska personer med avseende på behandling av personuppgifter och om det fria flödet av sådana uppgifter och om upphävande av direktiv 95/46/EG (allmän dataskyddsförordning) (EUT L 119, 4.5.2016, s. 1).

(35) Direktiv 2011/83/EU bör inte heller tillämpas på situationer där näringsidkaren endast samlar in metadata, såsom information om konsumentens enhet eller webbhistorik, utom när denna situation betraktas som ett avtal enligt nationell rätt. Det bör inte heller tillämpas på situationer där konsumenten utan att ha ingått ett avtal med näringsidkaren exponeras för reklam uteslutande i syfte att få tillgång till digitalt innehåll eller en digital tjänst. Det bör dock stå medlemsstaterna fritt att utvidga tillämpningen av det direktivet till sådana situationer eller att på annat sätt reglera sådana situationer, vilka är undantagna från tillämpningsområdet för det direktivet.

(36) Begreppet funktionalitet bör anses avse de sätt på vilka digitalt innehåll eller en digital tjänst kan användas. Exempelvis skulle avsaknaden eller förekomsten av tekniska begränsningar, till exempel skydd i form av förvaltning av digitala rättigheter eller regionkodning, kunna påverka kapaciteten hos det digitala innehållet eller den digitala tjänsten att i alla avseenden fungera på avsett vis. Begreppet driftskompatibilitet avser huruvida och i vilken utsträckning digitalt innehåll eller en digital tjänst kan fungera med annan hårdvara eller programvara än med vilken digitalt innehåll eller digitala tjänster av samma typ normalt används. Framgångsrik funktionalitet skulle exempelvis kunna vara kapaciteten hos det digitala innehållet eller den digitala tjänsten att utbyta information med sådan annan programvara eller hårdvara och att använda den information som utbyts. Begreppet driftskompatibilitet definieras i direktiv (EU) 2019/770.

(37) Enligt artiklarna 7.3 och 8.8 i direktiv 2011/83/EU krävs det att näringsidkaren, vid avtal utanför fasta affärslokaler respektive distansavtal, erhåller konsumentens uttryckliga förhandssamtycke till att utförandet inleds innan ångerfristen löper ut. I artikel 14.4 a i det direktivet föreskrivs en avtalsenlig sanktion när detta krav inte uppfylls av näringsidkaren, nämligen att konsumenten inte behöver betala för de tjänster som tillhandahållits. Kravet på att erhålla konsumentens uttryckliga förhandssamtycke 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 uttryckliga förhandssamtycke endast är tillämpligt på tjänsteavtal som innebär en betalningsskyldighet för konsumenten.

(38) I artikel 16 första stycket 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 förhandssamtycke till att utförandet inleds innan ångerfristen löpt ut och medgett att konsumentens ångerrätt därigenom går förlorad. I artikel 14.4 b i det direktivet föreskrivs en avtalsenlig sanktion 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 förhandssamtycke och medgivande är därför endast relevant för digitalt innehåll som tillhandahålls mot att ett pris betalas. Det är därför nödvändigt att ändra artikel 16 första stycket m så att kravet på näringsidkare att erhålla konsumentens uttryckliga förhandssamtycke och medgivande endast är tillämpligt på avtal som innebär en betalningsskyldighet för konsumenten.

(39) I artikel 7.4 i direktiv 2005/29/EG fastställs informationskrav för ett köperbjudande 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 näringsidkare vara skyldiga att tillhandahålla samma information på reklamstadiet (t.ex. i onlinereklam på en mediewebbplats) som i skedet innan avtal ingås (t.ex. på sidorna i sina nätbutiker).

(40) Informationskraven enligt artikel 7.4 i direktiv 2005/29/EG inbegriper information till konsumenterna om näringsidkarens hantering av reklamationer. Resultaten från kontrollen av ändamålsenligheten i konsument- och marknadsföringslagstiftningen visar att denna information är mest relevant i skedet innan avtal ingås, vilket regleras i direktiv 2011/83/EU. Kravet på att tillhandahålla denna information i köperbjudanden på reklamstadiet enligt direktiv 2005/29/EG bör därför utgå.

(41) I artikel 6.1 h i direktiv 2011/83/EU åläggs näringsidkarna att tillhandahålla konsumenterna förhandsinformation om ångerrätten, inklusive den standardblankett för utövande av ångerrätten som finns i bilaga I B till direktivet. I artikel 8.4 i det direktivet 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, via en röststyrd shoppingassistent eller via sms. Den obligatoriska förhandsinformation som ska tillhandahållas på eller via det särskilda medlet för distanskommunikation omfattar den information om ångerrätten som avses i artikel 6.1 h. I enlighet med detta omfattar den också tillhandahållande av den standardblankett för utövande av ångerrätten som finns i bilaga I B. Det är dock omöjligt att tillhandahålla ångerblanketten när avtalet

ingås genom ett medel såsom telefon eller en röststyrd shoppingassistent 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 standardblanketten för utövande av ångerrätten från den information som näringsidkare måste lämna under alla omständigheter på eller via det särskilda medel för distanskommunikation som användes vid avtalets ingående enligt artikel 8.4.

(42) I artikel 16 första stycket a i direktiv 2011/83/EU föreskrivs ett undantag från ångerrätten avseende tjänsteavtal som utförts fullständigt, såvida tjänsten har börjat utföras med konsumentens uttryckliga förhandssamtycke och konsumenten medgett att ångerrätten går förlorad efter det att näringsidkaren utfört avtalet fullständigt. Enligt artiklarna 7.3 och 8.8 i det direktivet, som rör näringsidkares skyldigheter i situationer där utförandet av avtalet inletts innan ångerfristen har löpt ut, krävs däremot endast att näringsidkaren erhåller konsumentens uttryckliga förhandssamtycke men inte konsumentens medgivande av att ångerrätten går förlorad när avtalet utförts. För att säkerställa enhetlighet mellan dessa bestämmelser är det nödvändigt att i artiklarna 7.3 och 8.8 lägga till en skyldighet för näringsidkaren att även inhämta konsumentens medgivande av att ångerrätten går förlorad när avtalet utförts, om avtalet innebär en betalningsskyldighet för konsumenten. Dessutom bör ordalydelsen i artikel 16 första stycket a ändras för att beakta ändringarna av artiklarna 7.3 och 8.8 genom vilka kravet på näringsidkare att erhålla konsumentens uttryckliga förhandssamtycke och medgivande endast är tillämpligt på tjänsteavtal som innebär en betalningsskyldighet för konsumenten. Medlemsstaterna bör dock ges möjligheten att inte tillämpa kravet att erhålla konsumentens medgivande av att ångerrätten går förlorad när avtalet utförts på tjänsteavtal där konsumenten uttryckligen har begärt ett besök från näringsidkaren i syfte att utföra reparationer. Artikel 16 första stycket c i det direktivet innehåller ett undantag från ångerrätten när det gäller avtal avseende tillhandahållande av varor som har tillverkats enligt konsumentens anvisningar eller som har getts en tydlig personlig prägel. Detta undantag omfattar exempelvis tillverkning och montering av möbler som har anpassats till kundens hem när de tillhandahålls enligt ett enskilt försäljningsavtal.

(43) Undantaget från ångerrätten enligt artikel 16 första stycket b i direktiv 2011/83/EU bör även anses vara tillämpligt på avtal om enskilda leveranser av energi som inte tillhandahålls genom energinätet, eftersom priset på sådan energi är beroende av svängningar på råvaru- eller energimarknaderna som näringsidkaren inte kan påverka och som kan uppstå under den tid då ångerfristen löper.

(44) 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 icke-kumulativa villkor, närmare bestämt enligt artikel 14.4 b iii, underlåtenhet att ge bekräftelse på avtalet, inbegripet en bekräftelse på konsumentens uttryckliga förhandssamtycke till att avtalets utförande inleds innan ångerfristen löper ut och medgivande av att ångerrätten går förlorad till följd av detta. Detta villkor ingår dock inte bland villkoren för förlust av ångerrätten i artikel 16 första stycket m i det direktivet, vilket skapar osäkerhet när det gäller konsumenternas möjlighet att åberopa artikel 14.4 b iii när de två andra villkor som anges i artikel 14.4 b är uppfyllda och ångerrätten till följd av detta går förlorad enligt artikel 16 första stycket m. Det villkor som anges i artikel 14.4 b iii bör därför läggas till i artikel 16 första stycket m så att konsumenterna kan utöva sin ångerrätt när det villkoret inte är uppfyllt och således göra gällande de rättigheter som anges i artikel 14.4.

(45) Näringsidkare kan personanpassa priset på sina erbjudanden till specifika konsumenter eller specifika grupper av konsumenter baserat på automatiserat beslutsfattande och profilering av konsumentbeteende, som ger näringsidkarna möjlighet att bedöma konsumenternas köpkraft. Konsumenterna bör därför tydligt informeras när det pris som anges har personanpassats på grundval av automatiserat beslutsfattande, så att de kan ta hänsyn till eventuella risker när de fattar sitt köpbeslut. Därför bör ett specifikt informationskrav läggas till i direktiv 2011/83/EU så att konsumenten informeras när priset har personanpassats på grundval av automatiserat beslutsfattande. Detta informationskrav bör inte vara tillämpligt på tekniker såsom s.k. dynamisk prissättning eller prissättning i realtid som innebär att priset förändras på ett mycket flexibelt och snabbt sätt som svar på marknadsefterfrågan när

dessa tekniker inte omfattar personanpassning på grundval av automatiserat beslutsfattande. Detta informationskrav påverkar inte tillämpningen av förordning (EU) 2016/679, som bland annat föreskriver att enskilda har rätt att inte bli föremål för automatiserat beslutsfattande, inklusive profilering.

(46) Med tanke på den tekniska utvecklingen är det nödvändigt att ta bort hänvisningen till faxnummer från förteckningen över de kommunikationsmedel som finns i artikel 6.1 c i direktiv 2011/83/EU eftersom fax nu sällan används och har blivit inaktuell.

(47) Konsumenter förlitar sig i allt högre grad på konsumentrecensioner och konsumentrekommendationer när de fattar köpbeslut. När näringsidkare tillhandahåller konsumentrecensioner av produkter bör de därför informera konsumenterna om huruvida de har processer eller rutiner för att säkerställa att de publicerade recensionerna härrör från konsumenter som faktiskt har använt eller köpt produkterna. Om sådana processer eller rutiner finns bör näringsidkarna tillhandahålla information om hur kontrollerna utförs och ge tydlig information till konsumenter om hur recensioner behandlas, till exempel om alla recensioner, oavsett om de är positiva eller negativa, läggs ut eller om dessa recensioner har sponsrats eller påverkats av en avtalsförbindelse med en näringsidkare. Det bör därför betraktas som en otillbörlig affärsmetod att vilseleda konsumenter genom att påstå att recensioner av en produkt har lagts ut av konsumenter som faktiskt använt eller köpt den produkten när inga rimliga och proportionella åtgärder har vidtagits för att säkerställa att recensionerna verkligen härrör från sådana konsumenter. Sådana åtgärder skulle kunna inkludera tekniska medel för att kontrollera tillförlitligheten hos den person som lägger ut en recension, till exempel genom att begära information för att kontrollera att konsumenten faktiskt har använt eller köpt produkten.

(48) Bestämmelserna i detta direktiv om konsumentrecensioner och konsumentrekommendationer påverkar inte sedvanlig och legitim praxis att i reklam göra överdrivna påståenden eller påståenden som inte är avsedda att uppfattas i bokstavlig mening.

(49) Det bör även vara förbjudet för näringsidkare att lägga ut falska konsumentrecensioner och konsumentrekommendationer, såsom s.k. gillanden på sociala medier, eller att ge andra i uppdrag att göra detta för att göra reklam för sina produkter, samt att manipulera konsumentrecensioner och konsumentrekommendationer, exempelvis genom att endast publicera positiva recensioner och radera negativa recensioner. Sådana metoder kan även förekomma genom extrapolering av rekommendationer från sociala medier i fall då en användares positiva interaktion med visst onlineinnehåll kopplas eller överförs till ett annat, men relaterat innehåll, vilket skapar ett intryck av att användaren även har en positiv inställning till det relaterade innehållet.

(50) Det bör vara förbjudet för näringsidkare att till konsumenterna vidaresälja biljetter till kultur- och idrottsevenemang som de har förvärvat genom användning av programvara såsom s.k. bottar, vilken ger näringsidkarna möjlighet att köpa biljetter utöver de tekniska begränsningar som tillämpas av den primära biljettförsäljaren eller att kringgå andra tekniska medel som den primära försäljaren har infört för att säkerställa att biljetter finns tillgängliga för alla. Detta förbud påverkar inte eventuella andra nationella åtgärder som medlemsstaterna kan vidta för att skydda konsumenternas berättigade intressen, säkra sin kulturpolitik och bred tillgång för alla till kultur- och idrottsevenemang, exempelvis att reglera vidareförsäljningspriser på biljetter.

(51) I artikel 16 i stadgan garanteras näringsfriheten i enlighet med unionsrätten samt nationell lagstiftning och praxis. Marknadsföring i alla medlemsstater av varor såsom identiska varor när deras sammansättning eller egenskaper i själva verket väsentligt skiljer sig åt kan emellertid vilseleda konsumenterna och medföra att de fattar ett affärsbeslut som de annars inte skulle ha fattat.

(52) En sådan metod 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 befintlig unionsrätt tillhandahölls vägledning om tillämpningen av unionens nuvarande regler på situationer med kvalitetsskillnader mellan livsmedel i kommissionens tillkännagivande av den 29 september 2017 med titeln *Tillämpningen av EU:s livsmedels- och konsumentskyddslagstiftning på produkter med kvalitetsskillnader – Det specifika fallet livsmedel*. I detta sammanhang presenterade kommissionens gemensamma forskningscentrum den 25 april 2018 ett dokument med titeln *Framework for selecting and testing of food products to assess quality related characteristics: EU harmonised testing methodology*.

(53) Erfarenheterna från tillsynen har dock 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 det direktivet ändras för att säkerställa rättssäkerhet för både näringsidkare och tillsynsmyndigheter genom att uttryckligen reglera vad som gäller då en vara marknadsförs som identisk med en vara som marknadsförs i andra medlemsstater, när varornas sammansättning eller egenskaper väsentligt skiljer sig

åt. De behöriga myndigheterna bör bedöma och hantera sådana metoder från fall till fall i enlighet med direktiv 2005/29/EG, i dess lydelse enligt det här direktivet. Vid sin bedömning bör den behöriga myndigheten ta hänsyn till huruvida det är lätt för konsumenter att identifiera sådana skillnader, en näringsidkares rätt att anpassa varor av samma märke till olika geografiska marknader på grund av legitima och objektiva faktorer, såsom nationell rätt, tillgång till råvaror eller råvarors säsongsbundenhet eller frivilliga strategier som syftar till att förbättra tillgången till hälsosamma och näringsriktiga livsmedel samt näringsidkarnas rätt att erbjuda varor av samma märke i förpackningar med olika vikt eller volym på olika geografiska marknader. De behöriga myndigheterna bör bedöma huruvida konsumenterna lätt kan identifiera sådana skillnader genom att undersöka tillgången till information och huruvida den är tillräcklig. Det är viktigt att konsumenterna informeras om skillnader mellan varor på grund av legitima och objektiva faktorer. Det bör stå näringsidkarna fritt att tillhandahålla sådana uppgifter på olika sätt som ger konsumenterna tillgång till den nödvändiga informationen. Generellt bör näringsidkarna helst välja alternativ till att tillhandahålla sådan information i varornas märkning. Unionens relevanta sektorsspecifika regler och regler för varors fria rörlighet bör följas.

(54) Försäljning utanför fasta affärslokaler utgör visserligen en berättigad och väletablerad försäljningskanal, t.ex. försäljning i näringsidkarens fasta affärslokaler och distansförsäljning, men vissa särskilt aggressiva eller vilseledande marknadsförings- eller försäljningsmetoder i samband med besök i konsumentens hem eller under utflykter enligt artikel 2.8 i direktiv 2011/83/EU kan utsätta konsumenterna för påtryckningar att köpa varor eller tjänster som de annars inte skulle köpa eller inköp till mycket höga priser, ofta med omedelbar betalning. Sådana metoder 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 utflykter. När sådana begränsningar antas på andra grunder än konsumentskydd, såsom allmän ordning eller den respekt för konsumenternas privatliv som skyddas genom artikel 7 i stadgan, faller de utanför tillämpningsområdet för direktiv 2005/29/EG.

(55) I enlighet med subsidiaritetsprincipen och för att underlätta upprätthållande av efterlevnaden bör det förtydligas att direktiv 2005/29/EG inte påverkar medlemsstaternas frihet att anta nationella bestämmelser för att ytterligare skydda konsumenternas berättigade intressen mot otillbörliga affärsmetoder i samband med näringsidkares icke begärda besök i deras hem i syfte att erbjuda eller sälja produkter eller utflykter som anordnas av näringsidkaren, vars syfte eller resultat är marknadsföring eller försäljning av produkter till konsumenter, när sådana bestämmelser är berättigade med hänsyn till konsumentskyddet. Sådana bestämmelser bör vara proportionella och icke-diskriminerande och bör inte innebära ett förbud mot dessa försäljningskanaler som sådana. Nationella bestämmelser som antas av medlemsstaterna skulle exempelvis kunna föreskriva vilken tid på dagen besök i konsumenternas hem utan deras uttryckliga begäran inte är tillåtna eller förbud mot sådana besök när konsumenterna på ett synligt sätt har angett att de inte godtar sådana besök, eller föreskriva betalningsrutiner. Sådana bestämmelser kan dessutom föreskriva mer skyddande regler på de områden som är harmoniserade genom direktiv 2011/83/EU. Direktiv 2011/83/EU bör därför ändras för att ge medlemsstaterna möjlighet att anta nationella åtgärder för att föreskriva en längre ångerfrist och avvika från specifika undantag från ångerrätten. 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.

(56) När det gäller aggressiva och vilseledande affärsmetoder i samband med evenemang som anordnas på andra platser än i näringsidkarens lokaler påverkar direktiv 2005/29/EG inte eventuella etableringsvillkor eller tillståndssystem som medlemsstaterna kan införa för näringsidkare. Det direktivet påverkar inte heller nationell avtalsrätt, särskilt inte regler om avtals giltighet, ingående eller verkan. Aggressiva och vilseledande affärsmetoder i samband med evenemang som anordnas på andra platser än i näringsidkarens lokaler kan förbjudas på grundval av en bedömning från fall till fall i enlighet med artiklarna 5–9 i det direktivet. Bilaga I till det direktivet innehåller dessutom ett allmänt förbud mot metoder där näringsidkaren ger intryck av att inte handla inom yrkets ramar, och metoder som ger intryck av att konsumenten inte kan lämna platsen innan ett avtal har ingåtts. Kommissionen bör bedöma huruvida de gällande reglerna ger en tillfredsställande konsumentskyddsnivå och tillhandahåller ändamålsenliga verktyg för medlemsstaterna att effektivt hantera sådana metoder.

(57) Detta direktiv bör inte påverka sådana aspekter av nationell avtalsrätt som inte regleras av detta direktiv. Därför bör detta direktiv inte påverka nationell avtalsrätt som reglerar exempelvis ett avtals ingående eller giltighet i fall såsom bristande samtycke eller otillåten kommersiell verksamhet.

(58) För att säkerställa att medborgarna har tillgång till uppdaterad information om sina konsumenträttigheter och om alternativ tvistlösning bör den kontaktpunkt online som kommissionen ska inrätta så långt som möjligt vara användarvänlig, vara möjlig att nå via mobiltelefon, vara lättillgänglig och kunna användas av alla, inbegripet personer med funktionsnedsättning (s.k. design för alla).

(59) I enlighet med den gemensamma politiska förklaringen av den 28 september 2011 från medlemsstaterna och kommissionen om förklarande dokument ([17]), har medlemsstaterna åtagit sig att, när det är motiverat, 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.

(60) Eftersom målen för detta direktiv, nämligen bättre upprätthållande 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

Ändring av direktiv 93/13/EEG

I direktiv 93/13/EEG ska följande artikel införas:

”Artikel 8b

1. Medlemsstaterna ska fastställa regler om sanktioner för överträdelse av nationella bestämmelser som antagits enligt detta direktiv och vidta alla nödvändiga åtgärder för att säkerställa att de tillämpas. Sanktionerna ska vara effektiva, proportionella och avskräckande.

2. Medlemsstaterna får begränsa sådana sanktioner till situationer där avtalsvillkoren uttryckligen fastställts som oskäliga under alla omständigheter i nationell rätt, eller om en näringsidkare fortsätter att använda avtalsvillkor som har konstaterats vara oskäliga i ett slutligt avgörande som har fattats i enlighet med artikel 7.2.

3. Medlemsstaterna ska säkerställa att följande icke-uttömmande och vägledande kriterier beaktas vid åläggandet av sanktioner, i lämpliga fall:

a) Överträdelsens art, allvar, omfattning och varaktighet.

b) Eventuella åtgärder som vidtagits av näringsidkaren för att mildra eller avhjälpa den skada som konsumenterna drabbats av.

c) Eventuella tidigare överträdelser som begåtts av näringsidkaren.

d) Den ekonomiska vinst som näringsidkaren erhållit eller förlust som denna undvikit på grund av överträdelsen, om relevanta uppgifter finns tillgängliga.

e) I gränsöverskridande fall, sanktioner som näringsidkaren ålagts för samma överträdelse i andra medlemsstater i fall då information om sådana sanktioner finns tillgänglig via den mekanism som inrättats genom Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2017/2394 (*).

f) Eventuella andra försvårande eller förmildrande faktorer som är tillämpliga på omständigheterna i fallet.

([17]) EUT C 369, 17.12.2011, s. 14.

4. Utan att det påverkar tillämpningen av punkt 2 i den här artikeln ska medlemsstaterna säkerställa att när sanktioner ska åläggas i enlighet med artikel 21 i förordning (EU) 2017/2394 ska de inbegripa en möjlighet antingen att ålägga sanktionsavgifter via administrativa förfaranden eller att inleda rättsliga förfaranden för åläggande av sanktionsavgifter, eller bådadera; det högsta beloppet för sådana sanktionsavgifter ska vara minst 4 % av näringsidkarens årliga omsättning i den eller de berörda medlemsstaterna.

5. I fall där en sanktionsavgift ska åläggas i enlighet med punkt 4, men information om näringsidkarens årliga omsättning inte finns tillgänglig, ska medlemsstaterna införa en möjlighet att ålägga sanktionsavgifter till ett högsta belopp på minst 2 miljoner EUR.

6. Medlemsstaterna ska till kommissionen anmäla de regler och åtgärder som avses i punkt 1 senast den 28 november 2021, samt utan dröjsmål eventuella ändringar som berör dem.

_____

(*) 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).”

Artikel 2

Ändringar av direktiv 98/6/EG

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

1. Följande artikel ska införas:

”Artikel 6a

1. Varje tillkännagivande om en prissänkning ska innehålla uppgift om det tidigare pris som näringsidkaren har tillämpat under en fastställd tidsperiod före tillämpningen av prissänkningen.

2. Med tidigare pris avses det lägsta pris som näringsidkaren har tillämpat under en tidsperiod inte understigande 30 dagar före tillämpningen av prissänkningen.

3. Medlemsstaterna får föreskriva andra regler för varor som sannolikt kan försämras eller har kort sista förbrukningsdatum.

4. Om produkten har funnits på marknaden i mindre än 30 dagar får medlemsstaterna även föreskriva en kortare tidsperiod än den period som anges i punkt 2.

5. För fall då prissänkningen ökas gradvis får medlemsstaterna föreskriva att det tidigare priset är priset utan prissänkningen före den första tillämpningen av prissänkningen.”

2. Artikel 8 ska ersättas med följande:

”Artikel 8

1. Medlemsstaterna ska fastställa regler om sanktioner för överträdelse av nationella bestämmelser som antagits enligt detta direktiv och vidta alla nödvändiga åtgärder för att säkerställa att de tillämpas. Sanktionerna ska vara effektiva, proportionella och avskräckande.

2. Medlemsstaterna ska säkerställa att följande icke-uttömmande och vägledande kriterier beaktas vid åläggandet av sanktioner, i lämpliga fall:

a) Överträdelsens art, allvar, omfattning och varaktighet.

b) Eventuella åtgärder som vidtagits av näringsidkaren för att mildra eller avhjälpa den skada som konsumenterna drabbats av.

c) Eventuella tidigare överträdelser som begåtts av näringsidkaren.

d) Den ekonomiska vinst som näringsidkaren erhållit eller förlust som denna undvikit på grund av överträdelsen, om relevanta uppgifter finns tillgängliga.

e) I gränsöverskridande fall, sanktioner som näringsidkaren ålagts för samma överträdelse i andra medlemsstater i fall då information om sådana sanktioner finns tillgänglig via den mekanism som inrättas genom Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2017/2394 (*).

f) Eventuella andra försvårande eller förmildrande faktorer som är tillämpliga på omständigheterna i fallet.

3. Medlemsstaterna ska till kommissionen anmäla de regler och åtgärder som avses i punkt 1 senast den 28 november 2021, samt utan dröjsmål eventuella ändringar som berör dem.

(*) 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)."

Artikel 3

Ändringar av direktiv 2005/29/EG

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

1. I artikel 2 ska första stycket ändras på följande sätt:

   a) Led c ska ersättas med följande:

      "c) *produkt*: alla typer av varor och tjänster, även fast egendom, digitala tjänster och digitalt innehåll samt rättigheter och skyldigheter."

   b) Följande led ska läggas till:

      "m) *rankning*: den relativa position som tilldelas näringsidkarnas produkter såsom de presenteras, organiseras eller vidarebefordras av näringsidkaren, oberoende av vilka tekniska medel som används för sådan presentation, organisation eller vidarebefordran.

      n) *marknadsplats online*: en tjänst som använder programvara, inbegripet en webbplats, en del av en webbplats eller en applikation, som administreras av en näringsidkare eller för dennas räkning, som ger konsumenterna möjlighet att ingå distansavtal med andra näringsidkare eller konsumenter."

2. I artikel 3 ska punkterna 5 och 6 ersättas med följande:

   "5. Detta direktiv hindrar inte medlemsstaterna från att anta bestämmelser för att skydda konsumenternas berättigade intressen vad gäller aggressiva eller vilseledande marknadsförings- eller försäljningsmetoder, i samband med en näringsidkares icke begärda besök i konsumentens hem eller utflykter som organiseras av en näringsidkare, vars syfte eller resultat är marknadsföring eller försäljning av produkter till konsumenter. Sådana bestämmelser ska vara proportionella, icke-diskriminerande och motiverade med hänsyn till konsumentskyddet.

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

3. I artikel 6.2 ska följande led läggas till:

   "c) marknadsföring av en vara i en medlemsstat såsom en vara som är identisk med en vara som marknadsförs i andra medlemsstater, när dessa varors sammansättning eller egenskaper väsentligt skiljer sig åt, såvida det inte är motiverat av legitima och objektiva faktorer."

4. Artikel 7 ska ändras på följande sätt:

   a) Punkt 4 ska ändras på följande sätt:

      i) Led d ska ersättas med följande:

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

      ii) Följande led ska läggas till:

         "f) För produkter som erbjuds på en marknadsplats online, huruvida den tredje part som erbjuder produkterna är näringsidkare eller inte, på grundval av den tredje partens förklaring till leverantören av marknadsplatsen online."

   b) Följande punkt ska införas:

      "4a. När konsumenterna ges möjlighet att söka efter produkter som erbjuds av olika näringsidkare eller av konsumenter på grundval av en sökning i form av ett nyckelord, en fras eller annan indata, oavsett var transaktionen slutligen ingås, ska allmän information, som tillhandahålls i ett särskilt avsnitt av onlinegränssnittet och är direkt och enkelt tillgänglig från den sida där sökresultaten presenteras, om de huvudparametrar som

bestämmer rankningen av de produkter som presenteras för konsumenten till följd av sökningen och dessa parametrars relativa betydelse jämfört med andra parametrar anses som väsentlig. Denna punkt är inte tillämplig på leverantörer av sökmotorer enligt definitionen i artikel 2.6 i Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2019/1150 (*).

_____

(*) Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2019/1150 av den 20 juni 2019 om främjande av rättvisa villkor och transparens för företagsanvändare av onlinebaserade förmedlingstjänster (EUT L 186, 11.7.2019, s. 57)."

c) Följande punkt ska läggas till:

"6. Om en näringsidkare ger tillgång till konsumentrecensioner av produkter ska information om huruvida och på vilket sätt näringsidkaren säkerställer att de publicerade recensionerna härrör från konsumenter som faktiskt har använt eller köpt produkterna anses som väsentlig."

5. Följande artikel ska införas:

"Artikel 11a

Möjligheter till kompensation

1. Konsumenter som skadats av otillbörliga affärsmetoder ska ha tillgång till proportionella och effektiva avhjälpande åtgärder, inbegripet skadestånd för den skada som konsumenten har lidit och, i relevanta fall, prisavdrag eller rätt att avsluta avtalet. Medlemsstaterna får fastställa villkoren för tillämpningen av dessa avhjälpande åtgärder och deras effekt. Medlemsstaterna får i lämpliga fall ta hänsyn till den otillbörliga affärsmetodens allvar och art, den skada konsumenten har lidit samt andra relevanta omständigheter.

2. Dessa avhjälpande åtgärder ska inte påverka tillämpningen av andra avhjälpande åtgärder som finns tillgängliga för konsumenter enligt unionsrätten eller nationell rätt."

6. Artikel 13 ska ersättas med följande:

"Artikel 13

Sanktioner

1. Medlemsstaterna ska fastställa regler om sanktioner för överträdelse av nationella bestämmelser som antagits enligt detta direktiv och vidta alla nödvändiga åtgärder för att säkerställa att de tillämpas. Sanktionerna ska vara effektiva, proportionella och avskräckande.

2. Medlemsstaterna ska säkerställa att följande icke-uttömmande och vägledande kriterier beaktas vid åläggandet av sanktioner, i lämpliga fall:

a) Överträdelsens art, allvar, omfattning och varaktighet.

b) Eventuella åtgärder som vidtagits av näringsidkaren för att mildra eller avhjälpa den skada som konsumenterna drabbats av.

c) Eventuella tidigare överträdelser som begåtts av näringsidkaren.

d) Den ekonomiska vinst som näringsidkaren erhållit eller förlust som denna undvikit på grund av överträdelsen, om relevanta uppgifter finns tillgängliga.

e) I gränsöverskridande fall, sanktioner som näringsidkaren ålagts för samma överträdelse i andra medlemsstater i fall då information om sådana sanktioner finns tillgänglig via den mekanism som inrättas genom Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2017/2394 (*).

f) Eventuella andra försvårande eller förmildrande faktorer som är tillämpliga på omständigheterna i fallet.

3. Medlemsstaterna ska säkerställa att när sanktioner ska åläggas i enlighet med artikel 21 i förordning (EU) 2017/2394 ska de inbegripa en möjlighet antingen att ålägga sanktionsavgifter via administrativa förfaranden eller att inleda rättsliga förfaranden för åläggande av sanktionsavgifter, eller båda; det högsta beloppet för sådana sanktionsavgifter ska vara minst 4 % av näringsidkarens årliga omsättning i den eller de berörda medlemsstaterna. Utan att det påverkar den förordningen får medlemsstaterna, av nationella konstitutionella skäl, begränsa åläggandet av sanktionsavgifter till

a) överträdelser av artiklarna 6, 7, 8 och 9 samt av bilaga I till detta direktiv, och

b) en näringsidkares fortsatta användning av en affärsmetod som den nationella behöriga myndigheten eller domstolen har konstaterat vara otillbörlig, när denna affärsmetod inte utgör en sådan överträdelse som avses i led a.

4. I fall där en sanktionsavgift ska åläggas i enlighet med punkt 3, men information om näringsidkarens årliga omsättning inte finns tillgänglig, ska medlemsstaterna införa en möjlighet att ålägga sanktionsavgifter till ett högsta belopp på minst 2 miljoner EUR.

5. Medlemsstaterna ska till kommissionen anmäla de regler och åtgärder som avses i punkt 1 senast den 28 november 2021, samt utan dröjsmål eventuella ändringar som berör dem.

_____

(*) 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).”

7. Bilaga I ska ändras på följande sätt:

a) Följande punkt ska införas:

”11a. Tillhandahålla sökresultat som svar på en konsuments sökning på internet utan att i fall då det rör sig om betald reklam eller då betalning skett specifikt för att uppnå en högre rankning av produkter i sökresultaten tydligt informera om detta.”

b) Följande punkter ska införas:

”23a. Till konsumenter vidaresälja biljetter till kultur- och idrottsevenemang om näringsidkaren har förvärvat dem genom användning av automatiserade medel för att kringgå eventuella begränsningar av antalet biljetter som en person kan köpa eller andra regler som är tillämpliga på biljettköp.

23b. Uppge att recensioner av en produkt har lagts ut av konsumenter som faktiskt har använt eller köpt produkten utan att vidta rimliga och proportionella åtgärder för att säkerställa att recensionerna härrör från sådana konsumenter.

23c. Lägga ut eller ge en annan juridisk eller fysisk person i uppdrag att lägga ut falska konsumentrecensioner eller konsumentrekommendationer, eller ge en vilseledande bild av konsumentrecensioner eller konsumentrekommendationer på sociala medier för att göra reklam för produkter.”

Artikel 4

Ändringar av direktiv 2011/83/EU

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

1. I artikel 2 ska första stycket ändras på följande sätt:

a) Led 3 ska ersättas med följande:

”3. *varor*: varor enligt definitionen i artikel 2.5 i Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2019/771 (*).

_____

(*) Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2019/771 av den 20 maj 2019 om vissa aspekter på avtal om försäljning av varor, om ändring av förordning (EU) 2017/2394 och direktiv 2009/22/EG samt om upphävande av direktiv 1999/44/EG (EUT L 136, 22.5.2019, s. 28).”

b) Följande led ska införas:

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

_____

(*) Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2016/679 av den 27 april 2016 om skydd för fysiska personer med avseende på behandling av personuppgifter och om det fria flödet av sådana uppgifter och om upphävande av direktiv 95/46/EG (allmän dataskyddsförordning) (EUT L 119, 4.5.2016, s. 1).”

c) Leden 5 och 6 ska ersättas med följande:

”5. *köpeavtal*: varje avtal där näringsidkaren överlåter eller åtar sig att överlåta äganderätten till varan till konsumenten, inbegripet avtal där avtalsföremålet är både varor och tjänster.

6. *tjänsteavtal*: varje avtal som inte är ett köpeavtal, där näringsidkaren tillhandahåller eller åtar sig att tillhandahålla en tjänst, inbegripet en digital tjänst, till konsumenten.”

d) Led 11 ska ersättas med följande:

”11. *digitalt innehåll*: digitalt innehåll enligt definitionen i artikel 2.1 i Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2019/770 (*).

_____

(*) Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2019/770 av den 20 maj 2019 om vissa aspekter på avtal om tillhandahållande av digitalt innehåll och digitala tjänster (EUT L 136, 22.5.2019, s. 1).”

e) Följande led ska läggas till:

”16. *digital tjänst*: en digital tjänst enligt definitionen i artikel 2.2 i direktiv (EU) 2019/770.

17. *marknadsplats online*: en tjänst som använder programvara, inbegripet en webbplats, en del av en webbplats eller en applikation, som administreras av en näringsidkare eller för dennas räkning, som gör det möjligt för konsumenter att ingå distansavtal med andra näringsidkare eller konsumenter.

18. *leverantör av en marknadsplats online*: en näringsidkare som tillhandahåller en marknadsplats online till konsumenter.

19. *kompatibilitet*: kompatibilitet enligt definitionen i artikel 2.10 i direktiv (EU) 2019/770.

20. *funktionalitet*: funktionalitet enligt definitionen i artikel 2.11 i direktiv (EU) 2019/770.

21. *driftskompatibilitet*: driftskompatibilitet enligt definitionen i artikel 2.12 i direktiv (EU) 2019/770.”

2. Artikel 3 ska ändras på följande sätt:

a) Punkt 1 ska ersättas med följande:

”1. Detta direktiv ska tillämpas, enligt de villkor och i den omfattning som anges i bestämmelserna i detta direktiv, på alla avtal som ingås mellan en näringsidkare och en konsument där konsumenten betalar eller åtar sig att betala priset. Det ska tillämpas på avtal om leverans av vatten, gas, el eller fjärrvärme, inklusive från offentliga leverantörer, till den del som dessa försörjningstjänster tillhandahålls på avtalsrättslig grund.”

b) Följande punkt ska införas:

”1a. Detta direktiv ska också tillämpas när näringsidkaren tillhandahåller eller åtar sig att tillhandahålla digitalt innehåll som inte levereras på ett fysiskt medium eller en digital tjänst till konsumenten och konsumenten tillhandahåller eller åtar sig att tillhandahålla personuppgifter till näringsidkaren, utom när de personuppgifter som konsumenten tillhandahåller behandlas av näringsidkaren enbart för att tillhandahålla det digitala innehåll som inte levereras på ett fysiskt medium eller den digitala tjänsten i enlighet med detta direktiv, eller för att göra det möjligt för näringsidkaren att uppfylla rättsliga krav som gäller för näringsidkaren, och näringsidkaren inte behandlar uppgifterna för något annat ändamål.”

c) Punkt 3 ska ändras på följande sätt:

i) Led k ska ersättas med följande:

”k) om passagerartransporttjänster, med undantag för artiklarna 8.2, 19, 21 och 22,”.

ii) Följande led ska läggas till:

”n) om varor som säljs exekutivt eller på annat sätt tvångsvis med stöd av lag.”

3. Artikel 5.1 ska ändras på följande sätt:

a) Led e ska ersättas med följande:

”e) Förutom en påminnelse om att det finns en rättslig garanti om avtalsenlighet för varor, digitalt innehåll och digitala tjänster, den kundassistans och produktservice som gäller efter försäljningen och de kommersiella garantier som gäller samt villkoren för dessa, om tillämpligt.”

b) Leden g och h ska ersättas med följande:

”g) Om tillämpligt, funktionaliteten hos, inklusive användning av tekniska skyddsåtgärder för, varor med digitala delar, digitalt innehåll och digitala tjänster.

h) Om tillämpligt, relevant kompatibilitet och driftskompatibilitet mellan varor med digitala delar, digitalt innehåll och digitala tjänster enligt vad näringsidkaren känner till eller rimligen kan förväntas ha känt till.”

4. Artikel 6 ska ändras på följande sätt:

a) Punkt 1 ska ändras på följande sätt:

i) Led c ska ersättas med följande:

”c) Geografisk adress där näringsidkaren är etablerad samt näringsidkarens telefonnummer och e-postadress; om näringsidkaren tillhandahåller andra medel för kommunikation via internet som garanterar att konsumenten kan lagra eventuell skriftlig korrespondens med näringsidkaren, inbegripet datum och tid för sådan korrespondens, på ett varaktigt medium ska informationen även omfatta uppgifter om dessa andra sätt; alla dessa medel för kommunikation som tillhandahålls av näringsidkaren ska göra det möjligt för konsumenten att snabbt kontakta och kommunicera effektivt med näringsidkaren; i förekommande fall ska näringsidkaren också tillhandahålla geografisk adress och identitet för den näringsidkare för vars räkning denna agerar.”

ii) Följande led ska införas:

”ea) Om tillämpligt, att priset har personanpassats på grundval av automatiserat beslutsfattande.”

iii) Led l ska ersättas med följande:

”l) En påminnelse om att det finns en rättslig garanti om avtalsenlighet för varor, digitalt innehåll och digitala tjänster.”

iv) Leden r och s ska ersättas med följande:

”r) Om tillämpligt, funktionaliteten hos, inklusive användning av tekniska skyddsåtgärder för, varor med digitala delar, digitalt innehåll och digitala tjänster.

s) Om tillämpligt, relevant kompatibilitet och driftskompatibilitet mellan varor med digitala delar, digitalt innehåll och digitala tjänster enligt vad näringsidkaren känner till eller rimligen kan förväntas ha känt till.”

b) Punkt 4 ska ersättas med följande:

”4. Informationen i punkt 1 h, i och j i den här artikeln får lämnas med hjälp av mallen för information om ångerrätt i bilaga I A. Om näringsidkaren har tillhandahållit denna informationsblankett korrekt ifylld till konsumenten är informationskraven i punkt 1 h, i och j i den här artikeln uppfyllda. Hänvisningarna till ångerfristen på 14 dagar i mallen för information om ångerrätt i bilaga I A ska ersättas med hänvisningar till en ångerfrist på 30 dagar i fall då medlemsstater har antagit bestämmelser i enlighet med artikel 9.1a.”

5. Följande artikel ska införas:

”Artikel 6a

Ytterligare särskilda informationskrav för avtal som ingås på marknadsplatser online

1. Innan en konsument blir bunden av ett distansavtal eller ett motsvarande erbjudande på en marknadsplats online ska leverantören av marknadsplatsen online, utan att det påverkar tillämpningen av direktiv 2005/29/EG, klart och tydligt, och på ett sätt som är lämpligt för medlet för distanskommunikation, ge konsumenten information om följande:

a) Allmän information, som tillhandahålls i ett särskilt avsnitt av onlinegränssnittet och är direkt och enkelt tillgänglig från den sida där sökresultaten presenteras, om de huvudparametrar som bestämmer rankningen, enligt definitionen i artikel 2.1 m i direktiv 2005/29/EG, av erbjudanden som presenteras för konsumenten till följd av sökningen och dessa parametrars relativa betydelse jämfört med andra parametrar.

b) Huruvida den tredje part som erbjuder varorna, tjänsterna eller det digitala innehållet är näringsidkare eller inte, på grundval av den tredje partens förklaring till leverantören av marknadsplatsen online.

c) När den tredje part som erbjuder varorna, tjänsterna eller det digitala innehållet inte är en näringsidkare, att konsumenträttigheterna enligt unionens konsumentskyddslagstiftning inte är tillämpliga på avtalet.

d) I tillämpliga fall, hur skyldigheterna enligt avtalet är uppdelade mellan den tredje part som erbjuder varorna, tjänsterna eller det digitala innehållet och leverantören av marknadsplatsen online; denna information påverkar inte det ansvar som leverantören av marknadsplatsen online eller tredjepartsnäringsidkaren har när det gäller avtalet enligt annan unionsrätt eller nationell rätt.

2. Utan att det påverkar tillämpningen av direktiv 2000/31/EG hindrar denna artikel inte medlemsstaterna från att införa ytterligare informationskrav för leverantörer av marknadsplatser online. Sådana bestämmelser ska vara proportionella, icke-diskriminerande och motiverade med hänsyn till konsumentskyddet.”

6. Artikel 7.3 ska ersättas med följande:

”3. Om en konsument vill att utförandet 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 avtalet innebär en betalningsskyldighet för konsumenten, ska näringsidkaren kräva att konsumenten inkommer med en uttrycklig begäran på ett varaktigt medium och begära att konsumenten medger att konsumentens ångerrätt går förlorad efter det att näringsidkaren fullständigt utfört avtalet.”

7. 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 eller via 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, inbegripet standardblanketten för utövande av ångerrätten, 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 utförandet 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 avtalet innebär en betalningsskyldighet för konsumenten, ska näringsidkaren kräva att konsumenten inkommer med en uttrycklig begäran och begära att konsumenten medger att konsumentens ångerrätt går förlorad efter det att näringsidkaren fullständigt utfört avtalet.”

8. Artikel 9 ska ändras på följande sätt:

a) Följande punkt ska införas:

”1a. I syfte att skydda konsumenternas berättigade intressen vad gäller aggressiva eller vilseledande marknadsförings- eller försäljningsmetoder, får medlemsstaterna anta bestämmelser om att den ångerfrist på 14 dagar som avses i punkt 1 förlängs till 30 dagar för avtal som ingås i samband med en näringsidkares icke begärda besök i konsumentens hem eller utflykter som organiseras av en näringsidkare, vars syfte eller resultat är marknadsföring eller försäljning av produkter till konsumenter. Sådana bestämmelser ska vara proportionella, icke-diskriminerande och motiverade med hänsyn till konsumentskyddet.”

b) I punkt 2 ska inledningen ersättas med följande:

”2. Utan att det påverkar tillämpningen av artikel 10 ska den ångerfrist som avses i punkt 1 i den här artikeln löpa ut efter 14 dagar eller, om medlemsstaterna har antagit bestämmelser i enlighet med punkt 1a i den här artikeln, 30 dagar räknat från”.

9. Artikel 10.2 ska ersättas med följande:

”2. Om näringsidkaren har informerat konsumenten enligt punkt 1 i den här artikeln inom 12 månader räknat från den dag som avses i artikel 9.2 ska ångerfristen löpa ut 14 dagar eller, om medlemsstaterna har antagit bestämmelser i enlighet med artikel 9.1a, 30 dagar efter den dag då konsumenten mottagit informationen.”

10. I artikel 13 ska följande punkter läggas till:

”4. Vad gäller konsumenternas personuppgifter ska näringsidkaren uppfylla de skyldigheter som är tillämpliga enligt förordning (EU) 2016/679.

5. Näringsidkaren ska avhålla sig från att använda något annat innehåll än personuppgifter som tillhandahållits eller skapats av konsumenten vid användning av det digitala innehåll eller den digitala tjänst som tillhandahålls av näringsidkaren, med undantag för innehåll som

a) inte har något annat användningsområde än det digitala innehåll eller den digitala tjänst som tillhandahållits av näringsidkaren,

b) endast rör konsumentens verksamhet vid användning av det digitala innehåll eller den digitala tjänst som tillhandahållits av näringsidkaren,

c) har aggregerats med andra uppgifter av näringsidkaren och inte kan delas upp eller endast kan delas upp med oproportionella ansträngningar, eller

d) har genererats gemensamt av konsumenten och andra, och andra konsumenter kan fortsätta att använda innehållet.

6. Med undantag för de situationer som avses i punkt 5 a, b eller c ska näringsidkaren, på konsumentens begäran, för konsumenten tillgängliggöra eventuellt annat innehåll än personuppgifter som tillhandahållits eller skapats av konsumenten vid användning av det digitala innehåll eller den digitala tjänst som tillhandahållits av näringsidkaren.

7. Konsumenten ska ha rätt att hämta detta digitala innehåll kostnadsfritt, utan hinder från näringsidkarens sida, inom skälig tid och i ett allmänt använt, maskinläsbart format.

8. Vid frånträde av avtalet får näringsidkaren förhindra varje framtida användning av det digitala innehållet eller den digitala tjänsten från konsumentens sida, särskilt genom att göra det digitala innehållet eller den digitala tjänsten otillgängligt för konsumenten eller genom att avaktivera konsumentens användarkonto, utan att det påverkar tillämpningen av punkt 6.”

11. Artikel 14 ska ändras på följande sätt:

a) Följande punkt ska införas:

”2a. Vid frånträde av avtalet ska konsumenten avhålla sig från att använda det digitala innehållet eller den digitala tjänsten och från att tillgängliggöra detta för tredje parter.”

b) I punkt 4 b ska led i ersättas med följande:

”i) om inte konsumenten gett sitt uttryckliga förhandssamtycke till att tjänsterna börjar utföras före utgången av den 14- eller 30-dagarsperiod som avses i artikel 9,”.

12. Artikel 16 ska ändras på följande sätt:

a) Första stycket ska ändras på följande sätt:

i) Led a ska ersättas med följande:

”a) Tjänsteavtal efter det att tjänsten fullständigt utförts men, om avtalet innebär en betalningsskyldighet för konsumenten, enbart om tjänsten har börjat utföras med konsumentens uttryckliga förhandssamtycke och konsumenten medgett att ångerrätten går förlorad efter det att näringsidkaren fullständigt utfört avtalet.”

ii) Led m ska ersättas med följande:

”m) Avtal om tillhandahållande av digitalt innehåll som inte levereras på ett fysiskt medium om utförandet inletts och, om avtalet innebär en betalningsskyldighet för konsumenten, om

i) konsumenten har lämnat ett uttryckligt förhandssamtycke till att utförandet inleds under ångerfristen,

ii) konsumenten medgett att ångerrätten därigenom går förlorad, och

iii) näringsidkaren gett bekräftelse i enlighet med artikel 7.2 eller 8.7.”

b) Följande stycken ska läggas till:

”I syfte att skydda konsumenternas berättigade intressen vad gäller aggressiva eller vilseledande marknadsförings- eller försäljningsmetoder, får medlemsstaterna avvika från undantagen från ångerrätten enligt första stycket a, b, c och e i fråga om avtal som ingås i samband med en näringsidkares icke begärda besök i konsumentens hem eller utflykter som organiseras av en näringsidkare, vars syfte eller resultat är marknadsföring eller försäljning av produkter till konsumenter. Sådana bestämmelser ska vara proportionella, icke-diskriminerande och motiverade med hänsyn till konsumentskyddet.

I fråga om tjänsteavtal som innebär en betalningsskyldighet för konsumenten, där konsumenten uttryckligen har begärt ett besök från näringsidkaren i syfte att utföra reparationer, får medlemsstaterna föreskriva att konsumenterna förlorar ångerrätten efter det att tjänsten fullständigt utförts, under förutsättning att tjänsten har börjat utföras med konsumentens uttryckliga förhandssamtycke.”

13. Artikel 24 ska ersättas med följande:

”Artikel 24

Sanktioner

1. Medlemsstaterna ska fastställa regler om sanktioner för överträdelse av nationella bestämmelser som antagits enligt detta direktiv och vidta alla nödvändiga åtgärder för att säkerställa att de tillämpas. Sanktionerna ska vara effektiva, proportionella och avskräckande.

2. Medlemsstaterna ska säkerställa att följande icke-uttömmande och vägledande kriterier beaktas vid åläggandet av sanktioner, i lämpliga fall:

a) Överträdelsens art, allvar, omfattning och varaktighet.

b) Eventuella åtgärder som vidtagits av näringsidkaren för att mildra eller avhjälpa den skada som konsumenterna drabbats av.

c) Eventuella tidigare överträdelser som begåtts av näringsidkaren.

d) Den ekonomiska vinst som näringsidkaren erhållit eller förlust som denna undvikit på grund av överträdelsen, om relevanta uppgifter finns tillgängliga.

e) I gränsöverskridande fall, sanktioner som näringsidkaren ålagts för samma överträdelse i andra medlemsstater i fall då information om sådana sanktioner finns tillgänglig via den mekanism som inrättas genom Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2017/2394 (*).

f) Eventuella andra försvårande eller förmildrande faktorer som är tillämpliga på omständigheterna i fallet.

3. Medlemsstaterna ska säkerställa att när sanktioner ska åläggas i enlighet med artikel 21 i förordning (EU) 2017/2394 ska de inbegripa en möjlighet antingen att ålägga sanktionsavgifter via administrativa förfaranden eller att inleda rättsliga förfaranden för åläggande av sanktionsavgifter, eller bådadera; det högsta beloppet för sådana sanktionsavgifter ska vara minst 4 % av näringsidkarens årliga omsättning i den berörda medlemsstaten eller de berörda medlemsstaterna.

4. I fall där en sanktionsavgift ska åläggas i enlighet med punkt 3, men information om näringsidkarens årliga omsättning inte finns tillgänglig, ska medlemsstaterna införa en möjlighet att ålägga sanktionsavgifter till ett högsta belopp på minst 2 miljoner EUR.

5. Medlemsstaterna ska till kommissionen anmäla de regler och åtgärder som avses i punkt 1 senast den 28 november 2021, samt utan dröjsmål eventuella ändringar som berör dem.

_____

(*) 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).”

14. Artikel 29.1 ska ersättas med följande:

”1. Om en medlemsstat utnyttjar något av de lagstiftningsval som avses i artiklarna 3.4, 6.7, 6.8, 7.4, 8.6, 9.1a och 9.3 samt artikel 16 andra och tredje styckena ska den informera kommissionen om detta senast den 28 november 2021 och om alla eventuella senare ändringar.”

15. Bilaga I ska ändras på följande sätt:

a) Del A ska ändras på följande sätt:

i) 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 standardblanketten för utövande av ångerrätten, men det är inte ett krav. [3]”

ii) Punkt 2 under rubriken ”Instruktioner för komplettering av blanketten” ska ersättas med följande:

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

b) Del B första strecksatsen ska ersättas med följande:

”Till [här ska näringsidkaren skriva in sitt namn, sin geografiska adress och sin e-postadress]:”.

Artikel 5

Information om konsumenträttigheter

Kommissionen ska säkerställa att medborgare som söker information om sina konsumenträttigheter eller om alternativ tvistlösning har tillgång till en kontaktpunkt online via den gemensamma digitala ingång som inrättas genom Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2018/1724 ([18]), som gör det möjligt för dem att

a) få tillgång till aktuell information om sina konsumenträttigheter i unionen på ett tydligt, begripligt och lättillgängligt sätt, och

b) inge klagomål via den plattform för tvistlösning online som inrättats enligt förordning (EU) nr 524/2013 och till behörigt konsumentcentrum inom nätverket av europeiska konsumentcentrum, beroende på vilka parter som berörs.

([18]) Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2018/1724 av den 2 oktober 2018 om inrättande av en gemensam digital ingång för tillhandahållande av information, förfaranden samt hjälp- och problemlösningstjänster och om ändring av förordning (EU) nr 1024/2012 (EUT L 295, 21.11.2018, s. 1).

Artikel 6

Kommissionens rapportering och översyn

Senast den 28 maj 2024 ska kommissionen lämna en rapport om tillämpningen av detta direktiv till Europaparlamentet och rådet. Rapporten ska framför allt innefatta en bedömning av direktivets bestämmelser om

a) evenemang som anordnas på andra platser än i näringsidkarens fasta affärslokaler, och

b) fall då varor marknadsförs som identiska trots att deras sammansättning eller egenskaper väsentligt skiljer sig åt, inbegripet huruvida sådana fall bör omfattas av strängare krav, inklusive förbud enligt bilaga I till direktiv 2005/29/EG och huruvida närmare bestämmelser om information om skillnader mellan varor är nödvändiga.

Rapporten ska vid behov åtföljas av ett lagstiftningsförslag.

Artikel 7

Införlivande

1. Medlemsstaterna ska senast den 28 november 2021 anta och offentliggöra de bestämmelser som är nödvändiga för att följa detta direktiv. De ska genast underrätta kommissionen om detta.

De ska tillämpa dessa bestämmelser från och med den 28 maj 2022].

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 8

Ikraftträdande

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

Artikel 9

Adressater

Detta direktiv riktar sig till medlemsstaterna.

Utfärdat i Strasbourg den 27 november 2019.

På Europaparlamentets vägnar	*På rådets vägnar*
D. M. SASSOLI	T. TUPPURAINEN
Ordförande	*Ordförande*