

TILSKIPUN EVRÓPUÞINGSINS OG RÁÐSINS 2005/29/EB

2008/EES/73/34

frá 11. maí 2005

um óréttmæta viðskiptahætti gagnvart neytendum á innri markaðnum og um breytingu á tilskipun ráðsins 84/450/EBE, tilskipunum Evrópuþingsins og ráðsins 97/7/EB, 98/27/EB og 2002/65/EB og reglugerð Evrópuþingsins og ráðsins (EB) nr. 2006/2004 (*)

(Tilskipun um óréttmæta viðskiptahætti)

EVROPUÞINGIÐ OG RÁÐ EVRÓPUSAMBANDSINS Hafa,

með hliðsjón af stofnsáttmála Evrópubandalagsins, einkum 95. gr.,

með hliðsjón af tillögu framkvæmdastjórnarinnar,

með hliðsjón af álitum efnahags- og félagsmálanefndar Evrópubandalaganna ⁽¹⁾,

í samræmi við málsmeðferðina sem mælt er fyrir um í 251. gr. sáttmálans ⁽²⁾,

og að teknu tilliti til eftirfarandi:

- 1) Í 1. mgr. og a-lið 3. mgr. 153. gr. sáttmálans er kveðið á um að Bandalagið skuli stuðla að því að ná fram háu stigi neytendaverndar með þeim ráðstöfunum sem það samþykkir í samræmi við 95. gr. hans.
- 2) Í samræmi við 2. mgr. 14. gr. sáttmálans myndar innri markaðurinn svæði án innri landamæra þar sem tryggja skal frjálsta vöruflutninga, frjálsta þjónustustarfsemi og staðfesturétt. Þróun góðra viðskiptahátta á svæði án innri landamæra er skilyrði fyrir því að hægt sé að auka og efla starfsemi yfir landamæri.
- 3) Lög aðildarríkjanna um óréttmæta viðskiptahætti einkennast af þeim mun sem er á mörkuðum en það

getur valdið umtalsverðri röskun á samkeppni og hindrað snurðulausa starfsemi innri markaðarins. Að því er varðar auglýsingar voru, með tilskipun ráðsins 84/450/EBE frá 10. september 1984 um villandi auglýsingar og samanburðarauglýsingar ⁽³⁾, settar lágmarksviðmiðanir fyrir samræmingu lagasetningar um villandi auglýsingar, en þær koma ekki í veg fyrir að aðildarríkin geti haldið áfram ráðstöfunum eða tekið upp ráðstafanir sem fela í sér viðtækari vernd fyrir neytendur. Af því leiðir að verulegt misræmi er á milli ákvæða aðildarríkja um villandi auglýsingar.

- 4) Þetta misræmi veldur óvissu um það hvaða innlendar reglur gilda um óréttmæta viðskiptahætti sem skaða fjárhagslega hagsmuni neytenda og skapa margar hindranir sem hafa áhrif á viðskipti og neytendur. Þessar hindranir auka kostnað fyrirtækja sem vilja nýta sér frelsi á innri markaðnum, einkum í tengslum við markaðssetningu yfir landamæri, auglýsingaherferðir og sölukynningar. Slíkar hindranir stuðla einnig að óöryggi neytenda varðandi réttindi sín og grafa undan tiltrú þeirra á innri markaðnum.

- 5) Séu engar samræmdar reglur til á vettvangi Bandalagsins er hægt að réttlæta hindranir á frjálsum flutningi á þjónustu og vöru yfir landamæri eða á staðfesturétti á grundvelli dómaframkvæmdar dómstóls Evrópubandalaganna svo fremi að tilgangurinn sé að vernda viðurkennd markmið um að gæta hagsmuna almennings og hindranirnar séu í réttu hlutfalli við þessi markmið. Í ljósi markmiða Bandalagsins, sem sett eru fram í ákvæðum sáttmálans og í afleiddri löggjöf Bandalagsins um frjálstan flutning, og í samræmi við stefnu framkvæmdastjórnarinnar að því er varðar samskipti í viðskiptum eins og getið er í orðsendingu framkvæmdastjórnarinnar sem nefnist „Eftirfylgni við grænbókina um samskipti í viðskiptum á innri markaðnum“, skal afnema slíkar hindranir. Þessar hindranir verða einungis afnumdar með því að setja samræmdar reglur á vettvangi Bandalagsins sem leiða af sér hátt stig neytendaverndar og með því að skýra tiltekin lagahugtök á vettvangi Bandalagsins að því marki sem nauðsynlegt er fyrir eðlilega starfsemi innri markaðarins og til að uppfylla kröfur um réttaröryggi.

(*) Þessi EB-gerð birtist í Stjtið. ESB L 149, 11.6.2005, bls. 22. Hentar var getið í ákvörðun sameiginlegu EES-nefndarinnar nr. 93/2006 frá 7. júlí 2006 um breytingu á XIX. viðauka (Neytendavernd) við EES-samninginn, sjá EES-viðbætur við Stjórnartíðindi Evrópusambandsins nr. 52, 19.10.2006, bls. 27.

⁽¹⁾ Stjtið. ESB C 108, 30.4.2004, bls. 81.

⁽²⁾ Álit Evrópuþingsins frá 20. apríl 2004 (Stjtið. ESB C 104 E, 30.4.2004, bls. 260), sameiginleg afstaða ráðsins frá 15. nóvember 2004 (Stjtið. ESB C 38 E, 15.2.2005, bls. 1), afstaða Evrópuþingsins frá 24. febrúar 2005 (hefur enn ekki verið birt í Stjórnartíðindum ESB) og ákvörðun ráðsins frá 12. apríl 2005.

⁽³⁾ Stjtið. EB L 250, 19.9.1984, bls. 17. Tilskipuninni var breytt með tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins 97/55/EB (Stjtið. EB L 290, 23.10.1997, bls. 18).

- 6) Með þessari tilskipun eru því lög aðildarríkjanna um óréttmæta viðskiptahætti samræmd, þ.m.t. óréttmætar auglýsingar, sem skaða beint fjárhagslega hagsmunir neytenda og skaða þar með óbeint fjárhagslega hagsmunir lögmætra samkeppnisaðila. Í samræmi við meðalhöfsregluna á þessi tilskipun að vernda neytendur fyrir afleiðingum slíkra óréttmætra viðskiptahátta ef þeir eru verulegir en viðurkennt er að í sumum tilvikum geta áhrif þeirra á neytendur verið óveruleg. Hún tekur ekki til og hefur ekki áhrif á innlend lög um óréttmæta viðskiptahætti sem skaða aðeins fjárhagslega hagsmunir samkeppnisaðila eða sem tengjast viðskiptum á milli söluaðila. Að teknu fullu tilliti til meðalhöfsreglunnar munu aðildarríkin áfram geta sett reglur um slíka viðskiptahætti í samræmi við lög Bandalagsins ef þau kjósa að gera það. Þessi tilskipun nær ekki heldur til og hefur ekki áhrif á ákvæði tilskipunar 84/450/EBE um auglýsingar sem eru villandi í viðskiptum en eru ekki villandi fyrir neytendur og um samanburðarauglýsingar. Þessi tilskipun hefur ekki heldur áhrif á viðurkenndar auglýsingar og starfshætti við markaðssetningu, s.s. lögmæta markaðssetningu vörunnar, aðgreiningu vörumerkja eða boð um ívilnanir sem geta haft áhrif á afstöðu neytenda til vörunnar á lögmætan hátt og haft áhrif á hegðun þeirra án þess að dregið sé úr möguleikum neytandans til þess að taka upplýsta ákvörðun.
- 7) Þessi tilskipun tekur til viðskiptahátta sem er beinlínis ætlað að hafa áhrif á viðskiptaákvæðanir neytenda varðandi vörur. Hún tekur ekki til viðskiptahátta sem eru fyrst og fremst viðhafðir í öðrum tilgangi, þ.m.t. samskipti í viðskiptum sem beinast að fjárfestum, s.s. ársskýrslur og kynningarefni fyrirtækja. Hún tekur ekki til lagaskilyrða, sem tengjast smekk og velsæmi, sem eru mjög breytileg eftir aðildarríkjum. Viðskiptahættir, eins og tilmæli um viðskipti á götum úti, kunna að vera óæskilegir í einhverjum aðildarríkjum af menningarlegum ástæðum. Aðildarríkjum skal því heimilt, í samræmi við lög Bandalagsins, að banna áfram viðskiptahætti á yfirráðasvæði sínu af ástæðum sem varða smekk og velsæmi, jafnvel þótt slíkir viðskiptahættir takmarki ekki valfrelsi neytenda. Við beitingu þessarar tilskipunar, einkum þegar almennum ákvæðum hennar er beitt, skal taka fullt tillit til kröngumstæðna í einstökum málum sem upp koma.
- 8) Með þessari tilskipun eru fjárhagslegir hagsmunir neytenda verndaðir beint fyrir óréttmætum viðskiptaháttum af hálfu fyrirtækja. Þar með veitir hún löglegum fyrirtækjum einnig óbeina vernd fyrir samkeppnisaðilum sem fara ekki eftir reglum þessarar tilskipunar og tryggir þannig heiðarlega samkeppni á sviðum sem hún tekur til. Ljóst er að til eru annars konar viðskiptahættir sem geta skaðað samkeppnisaðila og viðskiptavini þótt þeir skaði ekki neytendur. Framkvæmdastjórnin skal athuga vandlega þörfina á aðgerð Bandalagsins á sviði óréttmætrar samkeppni utan gildissviðs þessarar tilskipunar og, ef þörf krefur, leggja fram tillögu að lögum sem ná til þessara annarra þátta óréttmætrar samkeppni.
- 9) Þessi tilskipun er með fyrirvara um aðgerðir þeirra einstaklinga sem hafa orðið fyrir skaða vegna óréttmætra viðskiptahátta. Hún er einnig með fyrirvara um reglur Bandalagsins og innlendar reglur um samningalög, um hugverkarétt, heilbrigðis- og öryggismál varðandi framleiðsluvörur, um skilyrði fyrir staðfestu og fyrirkomulag leyfisveitinga, þ.m.t. þær reglur sem, í samræmi við lög Bandalagsins, varða fjárhættustarfsemi og um samkeppnisreglur Bandalagsins og innlend ákvæði til framkvæmdar þeim. Aðildarríkin geta á þennan hátt viðhaldið viðskiptaháttum eða innleitt takmarkanir og bönn við þeim á grundvelli þess að vernda heilbrigði og öryggi neytenda á yfirráðasvæði sínu hvar sem söluaðilinn er staðsettur, t.d. í tengslum við áfengi, tóbak eða lyf. Vegna þess hve þjónusta varðandi fjármál og fastafjármuni er margbrotin og mikil áhætta henni samfara er nauðsynlegt að gera ítarlegar kröfur, þ.m.t. að leggja jákvæðar skyldur á söluaðila. Þess vegna er þessi tilskipun með fyrirvara um rétt aðildarríkja til að ganga lengra en ákvæði hennar segja til um á sviði fjármálaþjónustu og fastafjármuna til að vernda fjárhagslega hagsmunir neytenda. Ekki er heppilegt að setja hér reglur um vottun og ábendingar um hreinleika hluta úr eðalmálmi.
- 10) Nauðsynlegt er að tryggja samhengi á milli þessarar tilskipunar og núverandi laga Bandalagsins, einkum þar sem nákvæm ákvæði um óréttmæta viðskiptahætti gilda á sérstökum sviðum. Með þessari tilskipun er því breytt tilskipun 84/450/EBE, tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins 97/7/EB frá 20. maí 1997 um neytendavernd að því er varðar fjarsölusamninga⁽¹⁾, tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins 98/27/EB frá 19. maí 1998 um að setja lögbann til verndar hagsmunum neytenda⁽²⁾ og tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins 2002/65/EB frá 23. september 2002 varðandi fjarsölu á fjármálaþjónustu fyrir neytendur⁽³⁾. Í samræmi við það gildir þessi tilskipun því aðeins að engin sértæk ákvæði séu í Bandalagslögum um einstaka þætti óréttmætra viðskiptahátta, s.s. kröfur um upplýsingar og reglur um það hvernig upplýsingunum er miðlað til neytandans. Hún veitir notendum vernd þar sem engin sértæk löggjöf er til á vettvangi Bandalagsins um einstök svið og kemur í veg fyrir að söluaðilar gefi ranga hugmynd um það hvers eðlis varan er. Þetta er sérlega mikilvægt þegar um er að ræða margbrotna vöru þar sem neytendur taka mikla áhættu, s.s. tiltekna þætti fjármálaþjónustu. Tilskipunin er því viðbót við þær gerðir Bandalagsins sem gilda um viðskiptahætti sem skaða fjárhagslega hagsmunir neytenda.

(¹) Stjtið. EB L 144, 4.6.1997, bls. 19. Tilskipuninni var breytt með tilskipun 2002/65/EB (Stjtið. EB L 271, 9.10.2002, bls. 16).

(²) Stjtið. EB L 166, 11.6.1998, bls. 51. Tilskipuninni var síðast breytt með tilskipun 2002/65/EB.

(³) Stjtið. EB L 271, 9.10.2002, bls. 16.

- 11) Sú mikla samleitni sem náðst hefur varðandi samræmingu innlendra ákvæða með ákvæðum þessarar tilskipunar felur í sér mikla, almenna neytendavernd. Með þessari tilskipun er sett eitt allsherjarbann við óréttmætum viðskiptaháttum sem raska hegðun neytenda í fjárhagslegu tilliti. Þar eru einnig settar reglur um uppþrengjandi viðskiptahætti sem ekki hafa verið settar reglur um á vettvangi Bandalagsins.
- 12) Samhæfing eykur umtalsvert réttaröryggi, bæði fyrir neytendur og fyrirtæki. Bæði neytendur og fyrirtæki munu geta stuðst við einn regluramma sem byggður er á lagahugtökum sem eru skýrt skilgreind og gilda um öll svið óréttmætra viðskiptahátta alls staðar innan ESB. Þetta mun verða til þess að uppræta þær hindranir sem stafa af ósamstæðum reglum um óréttmæta viðskiptahætti sem skaða fjárhagslega hagsmuni neytenda og greiða fyrir því að innri markaðnum verði komið á á þessu sviði.
- 13) Nauðsynlegt er, svo að unnt sé að ná markmiðum Bandalagsins með því að útrýma hindrunum á innri markaðnum, að skipta um núgildandi, ósamstæð, almenn ákvæði og lagalegar meginreglur Bandalagsins. Eitt, almennt allsherjarbann, sem sett er með þessari tilskipun, gildir því um óréttmæta viðskiptahætti sem raska hegðun neytenda í fjárhagslegu tilliti. Til að stuðla að tiltrú neytenda skal allsherjarbannið gilda jafnt um óréttmæta viðskiptahætti hvort sem þeir gerast utan samningsbundinna tengsla milli söluaðila og neytanda eða í kjölfar samningsgerðar og á samningstímabilinu. Almenna bannið er útfært með reglum um þá tvenns konar óréttmætu viðskiptahætti sem eru langalgengastir, þ.e. villandi viðskiptahættir og uppþrengjandi viðskiptahættir.
- 14) Æskilegt er að hugtakið villandi viðskiptahættir nái til þeirra viðskiptahátta, þ.m.t. villandi auglýsinga, þar sem neytandinn er hindraður í því, með blekkingum, að taka upplýsta og þar með meðvitaða ákvörðun. Í samræmi við lög og starfsvenjur aðildarríkjanna um villandi auglýsingar eru villandi starfshættir flokkaðir sem villandi aðgerðir og villandi aðgerðarleysi í þessari tilskipun. Að því er aðgerðarleysi varðar er, í þessari tilskipun, settur fram takmarkaður fjöldi mikilvægra upplýsinga sem neytandinn þarf á að halda til að geta tekið upplýsta viðskiptaákvörðun. Slíkar upplýsingar þarf ekki að veita í öllum auglýsingum, heldur aðeins þegar söluaðili gerir söluútlit en það er skýrt skilgreint hugtak í þessari tilskipun. Sú aðferð, sem er samþykkt með þessari tilskipun og er fyllilega samræmd, kemur ekki í veg fyrir að aðildarríkin skilgreini, í innlendum lögum, megineinkenni tiltekinnar vöru, eins og safngripa eða rafvara, þar eð það myndi skipta verulegu máli ef slíkum atriðum væri sleppt þegar söluútlit er gert. Tilgangurinn með þessari tilskipun er ekki sá að draga úr valmöguleikum neytenda með því að banna kynningu á vörum, sem líkjast öðrum vörum í útliti, nema sú líking valdi því að neytendur geri ekki greinarmun varðandi viðskiptalegan uppruna vörunnar og sé þess vegna villandi. Þessi tilskipun er með fyrirvara um gildandi lög Bandalagsins þar sem aðildarríkjunum er sérstaklega heimilað að velja á milli nokkurra ákvæða um neytendavernd í tengslum við viðskiptahætti. Þessi tilskipun er einkum með fyrirvara um 3. mgr. 13. gr. í tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins 2002/58/EB frá 12. júlí 2002 um vinnslu persónuupplýsinga og um verndun einkalífs á sviði rafrænna fjarskipta ⁽¹⁾.
- 15) Ef sett er upplýsingaskylda í lögum Bandalagsins í tengslum við samskipti í viðskiptum, auglýsingar og markaðssetningu telst það til mikilvægra upplýsinga samkvæmt þessari tilskipun. Aðildarríkin skulu geta haldið eða bætt við upplýsingaskyldu í málum sem varða samningalög og afleiðingar þeirra ef það er heimilt samkvæmt lágmarksskilmálum í gildandi lagagerningum Bandalagsins. Í II. viðauka er að finna skrá, sem er ekki tæmandi, yfir slíka upplýsingaskyldu. Miðað við fulla samræmingu samkvæmt þessari tilskipun, telst sú upplýsingaskylda, sem krafist er í Bandalagslögum, einungis mikilvæg að því er varðar 5. mgr. 7. gr. Hafi aðildarríkin innleitt upplýsingaskyldu umfram það sem tilgreint er í Bandalagslögum, á grundvelli lágmarksskilmála, telst vöntun á þessum aukaupplýsingum ekki vera villandi samkvæmt þessari tilskipun. Hins vegar munu aðildarríkin geta, þegar það er heimilt samkvæmt lágmarksskilmálum í Bandalagslögum, viðhaldið eða innleitt strangari ákvæði í samræmi við Bandalagslög til að tryggja aukna vernd í tengslum við samningsrétt einstakra neytenda.

(¹) Stjtið. EB L 201, 31.7.2002, bls. 37.

- 16) Ákvæðin um uppþrengjandi viðskiptahætti skulu ná til þeirra viðskiptahátta sem skerða verulega valfrelsi neytenda. Það eru viðskiptahættir þar sem beitt er átroðningi, þvingunum, þ.m.t. líkamlegu ofbeldi, og ótilhlýðilegum áhrifum.
- 17) Æskilegt er að þessir viðskiptahættir, sem eru í öllum tilvikum óréttmætir, séu sanngreindir til að auka réttaröryggi. Í I. viðauka er því tæmandi skrá yfir slíka háttsemi. Þetta eru einu viðskiptahættirnir sem geta skodast óréttmætir nema fram fari mat í hverju tilviki fyrir sig í ljósi ákvæða 5.–9. gr. Ekki má breyta skránni nema við endurskoðun á tilskipuninni.
- 18) Vernda ber alla neytendur fyrir óréttmætum viðskiptaháttum. Dómstóllinn hefur þó talið nauðsynlegt, við úrskurði sem tengjast auglýsingamálum, frá því að tilskipun 84/450/EBE öðlaðist gildi, að athuga áhrif þeirra á ímyndaðan, dæmigerðan neytanda. Í samræmi við meðalhöfsregluna, og til að hægt sé að beita þeirri vernd sem þessi tilskipun felur í sér á skilvirkan hátt, er gengið út frá meðalneytandanum í þessari tilskipun, sem er tiltölulega vel upplýstur og tiltölulega athugull og varkár, að teknu tilliti til félagslegra, menningarlegra og málfarslegra þátta, eins og það er túlkað hjá dómstólnum, en hún hefur einnig að geyma ákvæði sem beinast að því að koma í veg fyrir að neytendur, sem eru sérstaklega berskjaldaðir fyrir óréttmætum viðskiptaháttum vegna sérkenna sinna, séu hafðir að fêþúfu. Ef tilteknum viðskiptaháttum er sérstaklega beint að ákveðnum hópi neytenda, t.d. börnum, er æskilegt að áhrif þeirra viðskiptahátta séu metin út frá sjónarmiði meðaleinstaklingsins í þeim hópi. Því er rétt að í skrá yfir viðskiptahætti, sem eru undir öllum kringumstæðum taldir óréttmætir, séu tekin með ákvæði sem vernda börn fyrir beinni hvatningu til að kaupa, án þess að fela í sér blátt bann við auglýsingum sem beinast að börnum. Hugtakið meðalneytandi er ekki tölfraðilegt hugtak. Innlendir dómstólar og yfirvöld skulu sjálf ákvarða, að teknu tilliti til dómaframkvæmdar Dómstóls Evrópusambandsins, hvað teljast dæmigerð viðbrögð meðalneytandans í tilteknu máli.
- 19) Ef tiltekin sérkenni, s.s. aldur, líkamleg eða andleg fötlun eða trúgirmi, gera neytendur sérstaklega viðkvæma fyrir tilteknum viðskiptaháttum, eða vörinni sem um er að ræða, og líklegt er að hegðum slíkra neytenda raskist einungis í fjárhagslegu tilliti af völdum þeirra viðskiptahátta þannig að söluaðilinn getur auðveldlega séð það fyrir, þá er rétta aðferðin til að tryggja þeim nægilega vernd sú að meta viðskiptahættina út frá meðaleinstaklingnum í þeim hópi.
- 20) Rétt er að ákvarða siðareglur sem gera söluaðilum kleift að beita viðmiðunarreglum þessarar tilskipunar á skilvirkan hátt á sérstökum sviðum efnahagslífsins. Á sviðum þar sem sértækar, lögboðnar kröfur eru gerðar um hegðun söluaðila er rétt að þær nái einnig til krafna um faglega kostgæfni á viðkomandi sviði. Hvetja ber til eftirlits af hálfu reglusetningaraðila innanlands eða á vettvangi Bandalagsins til að uppræta óréttmæta viðskiptahætti þar eð það getur leitt til þess að aðgerðir stjórnvalda eða lagalegar aðgerðir verði ónaúðsynlegar. Neytendastofnanir skulu upplýstar um og taka þátt í samningu siðareglna með það fyrir augum að ná fram háu stigi neytendaverndar.
- 21) Einstaklingar eða stofnanir sem teljast, samkvæmt innlendum lögum, hafa lögmætra hagsmuna að gæta í málinu skulu hafa lagaleg úrræði til þess að hefja málsmeðferð gegn óréttmætum viðskiptaháttum, annaðhvort hjá dómstóli eða stjórnvaldi sem er þar til bært að úrskurða í kærumálum, eða hefja viðeigandi málarekstur. Þótt sönnunarbyrðin sé ákveðin í innlendum lögum er rétt að dómstólar og stjórnvöld geti krafist þess að söluaðilar leggi fram sönnun fyrir því að staðhæfingar þeirra um staðreyndir séu réttar.
- 22) Nauðsynlegt er að aðildarríkin mæli fyrir um viðurlög við brotum á ákvæðum þessarar tilskipunar og þau verða að tryggja að þeim sé framfylgt. Viðurlög skulu vera skilvirk, í réttu hlutfalli við brot og letjandi.
- 23) Þar eð aðildarríkin geta ekki fyllilega náð markmiðum þessarar tilskipunar, þ.e. að ryðja úr vegi, í innlendum lögum, hindrunum af völdum óréttmætra viðskiptahátta, sem standa í vegi fyrir starfsemi innri markaðarins, og að veita mikla almenna neytendavernd með samræmingu laga og stjórnsýslufyrirmæla aðildarríkjanna um óréttmæta viðskiptahætti, og markmiðunum verður því betur náð á vettvangi Bandalagsins, getur Bandalagið samþykkt ráðstafanir í samræmi við dreifraðisregluna eins og fram kemur í 5. gr. sáttmálans. Í samræmi við meðalhöfsregluna, eins og fram kemur í þeirri grein, er ekki gengið lengra en nauðsyn krefur í þessari tilskipun til að afnema hindranir á innri markaðnum og ná fram háu stigi almennrar neytendaverndar.
- 24) Rétt er að endurskoða þessa tilskipun til að tryggja að hindranir á innri markaðnum hafi verið afnumdar og hátt stig neytendaverndar hafi náðst. Endurskoðunin gæti leitt til þess að framkvæmdastjórnin legði fram tillögu um breytingu á þessari tilskipun og það gæti haft í för með sér takmarkaða rýmkun undanþágunnar í 5. mgr. 3. gr. og/eða breytingar á öðrum lögum um neytendavernd sem endurspeglar stefnumörkun Bandalagsins varðandi neytendavernd og þá skuldbindingu að endurskoða gildandi gerðir til að ná fram háu stigi almennrar neytendaverndar.

25) Í þessari tilskipun er tekið tillit til þeirra grundvallarréttinda og þeim meginreglum fylgt sem einkum eru viðurkenndar í sáttmála Evrópusambandsins um grundvallarréttindi.

SAMÞYKKT TILSKIPUN ÞESSA:

1. KAFLI

ALMENN ÁKVÆÐI

1. gr.

Markmið

Markmiðið með þessari tilskipun er að stuðla að eðlilegri starfsemi innri markaðarins og ná fram háu stigi neytendaverndar með samræmingu laga og stjórnsýslufyrirmæla aðildarríkjanna um óréttmæta viðskiptahætti sem skaða fjárhagslega hagsmuni neytandans.

2. gr.

Skilgreiningar

Í þessari tilskipun er merking eftirfarandi hugtaka sem hér segir:

- a) „neytandi“: einstaklingur sem, að því er varðar viðskiptahætti sem þessi tilskipun nær til, starfar að markmiðum sem liggja utan við atvinnugrein, fyrirtæki, iðju eða sérgrein hans,
- b) „söluaðili“: einstaklingur eða lögaðili sem, að því er varðar viðskiptahætti sem þessi tilskipun nær til, starfar að markmiðum sem varða atvinnugrein, fyrirtæki, iðn eða sérgrein hans og hver sá sem starfar í nafni söluaðilans eða fyrir hönd hans,
- c) „framleiðsluvara“: allar vörur eða þjónusta, þ.m.t. fastafjármunir, réttindi og skuldbindingar,
- d) „viðskiptahættir fyrirtækja gagnvart neytanda“ (hér á eftir einnig kallað viðskiptahættir): hvers konar verknaður, aðgerðarleysi, háttarni eða framsetning, samskipti í viðskiptum, þ.m.t. auglýsingar og markaðssetning, af hálfu söluaðila, sem tengist beint kynningu, sölu eða afhendingu á vöru til neytenda,
- e) „að raska verulega hegðun neytenda í fjárhagslegu tilliti“: að beita viðskiptaháttum með það fyrir augum að draga verulega úr getu neytandans til að taka upplýsta ákvörðun og valda því þar með að neytandinn tekur ákvörðun sem hann hefði ekki annars tekið,
- f) „siðareglur“: samkomulag eða reglubákur, sem leiðir ekki af lögum eða stjórnsýslufyrirmælum aðildarríkis, þar sem skilgreind er hegðun söluaðila sem skuldbinda sig til að fara eftir reglum að því er varðar tiltekna viðskiptahætti eða viðskiptasvið,
- g) „reglusetningaraðili“: sérhver aðili, þ.m.t. söluaðili, eða hópur söluaðila, sem ber ábyrgð á því að setja og endurskoða siðareglur og/eða á því að fylgjast með því að þeir sem hafa skuldbundið sig til þess fari eftir reglum,
- h) „fagleg kostgæfni“: viðmiðun fyrir sérstaka færni og alúð sem með réttu má búast við að söluaðili viðhafi gagnvart neytendum, í samræmi við heiðarlega markaðsvenju og/eða almennu meginregluna um viðskipti í góðri trú á starfssviði söluaðilans,
- i) „sölutilboð“: samskipti í viðskiptum sem gefa til kynna eiginleika og verð vörunnar á þann hátt sem hæfir þeirri tegund samskipta í viðskiptum sem um er að ræða og gerir þar með neytandanum kaupin möguleg,
- j) „ótilhlýðileg áhrif“: að nýta sér valdastöðu í tengslum við neytandann til að beita þrýstingi, einnig án þess að beitt sé hótunum um líkamlegt ofbeldi, á þann hátt sem takmarkar verulega möguleika neytandans á því að taka upplýsta ákvörðun,
- k) „viðskiptaákvörðun“: ákvörðun sem neytandi tekur varðandi það hvort, hvernig og með hvaða skilmálum skuli kaupa vöru, greiða fyrir hana, að fullu eða að hluta, halda vörunni eða láta hana af hendi eða að neyta samningsréttar varðandi vöruna, hvort sem neytandinn ákveður að hefja viðskipti eða láta það ógert,
- l) „lögvernduð starfsgrein“: atvinnustarfsemi eða ýmsar hliðar atvinnustarfsemi þar sem sett eru skilyrði um sérstaka faglega hæfni, beint eða óbeint, samkvæmt lögum eða stjórnsýslufyrirmælum, til aðgangs eða starfrækslu starfseminnar í einni eða annarri mynd.

3. gr.

Gildissvið

1. Þessi tilskipun gildir um óréttmæta viðskiptahætti fyrirtækja gagnvart neytanda, eins og mælt er fyrir um í 5. gr., áður en, á meðan og eftir að viðskipti með vöruna fara fram.

2. Þessi tilskipun er með fyrirvara um samningalög og einkum um reglur um gildi, gerð og áhrif samnings.

3. Þessi tilskipun er með fyrirvara um reglur Bandalagsins og innlendar reglur varðandi heilbrigðis- og öryggisþætti vörunnar.

4. Ef ósamræmi er á milli ákvæða þessarar tilskipunar og annarra Bandalagsákvæða sem varða sérstök svið óréttmætra viðskiptahátta skulu þau síðarnefndu gilda um þessi sérstök svið.

5. Á sex ára tímabili frá og með 12. júní 2007 geta aðildarríkin áfram beitt innlendum ákvæðum á því sviði, sem er samræmt með þessari tilskipun, sem eru strangari eða innihalda ákveðnari fyrirmæli en þessi tilskipun og sem eru til framkvæmdar tilskipunum sem innihalda ákvæði um lágmarkssamhæfingu. Þessar ráðstafanir skulu vera nauðsynlegar til að tryggja að neytendur séu nægilega varðir gegn óréttmætum viðskiptaháttum og skulu vera í réttu hlutfalli við þessi markmið. Endurskoðunin, sem um getur í 18. gr., getur, ef það er talið heppilegt, innihaldið tillögu um að framlengja þessa undanþágu enn frekar í takmarkaðan tíma.

6. Aðildarríkin skulu þegar í stað tilkynna framkvæmdastjórninni um öll innlend ákvæði sem er beitt á grundvelli 5. mgr.

7. Þessi tilskipun er með fyrirvara um reglurnar sem ákvarða lögsögu dómstólanna.

8. Þessi tilskipun er með fyrirvara um hvers konar skilyrði sem aðildarríkin geta, í samræmi við lög Bandalagsins, sett fagaðilum varðandi staðfestu eða fyrirkomulag við veitingu heimilda eða síðareglur starfsgreinar eða aðrar sértækar reglur sem gilda um lögverndaðar starfsgreinar með það fyrir augum að fagfólk muni áfram gæta ítrustu ráðvendni.

9. Þegar um er að ræða „fjármálaþjónustu“, sem er skilgreind í tilskipun 2002/65/EB, og fastafjármuni skulu aðildarríkin setja fram strangari kröfur eða fyrirmæli en í þessari tilskipun á þeim sviðum sem eru samræmd með henni.

10. Þessi tilskipun gildir ekki um beitingu laga og stjórn-sýslufyrirmæla aðildarríkjanna varðandi vottun og ábendingar um hreinleika hluta úr eðalmálum.

4. gr.

Innri markaðurinn

Aðildarríkin skulu hvorki takmarka frelsi til að veita þjónustu né takmarka frjálssa vöruflutninga af ástæðum sem flokkast undir það svið sem er samræmt með þessari tilskipun.

2. KAFLI

ÓRÉTTMÆTIR VIÐSKIPTAHÆTTIR

5. gr.

Bann við óréttmætum viðskiptaháttum

1. Óréttmætir viðskiptahættir skulu bannaðir.

2. Viðskiptahættir teljast óréttmætir ef:

a) þeir ganga gegn kröfum um faglega kostgæfni

og

b) þeir raska verulega eða eru líklegir til að raska verulega hegðun meðalneytandans í fjárhagslegu tilliti varðandi vöruna sem hann fær eða sem er ætluð honum eða meðalneytandans í hópnum þegar viðskiptaháttum er beint að sérstökum hópi neytenda.

3. Viðskiptahættir, sem eru einungis líklegir til að raska verulega hegðun hóps neytenda í fjárhagslegu tilliti, sem auðvelt er að greina og er sérlega berskjaldaður fyrir viðskiptaháttunum eða vörunni, sem um er að ræða, vegna andlegrar eða líkamlegrar fötlunar, aldurs eða trúgirmi á þann hátt að söluaðilinn ætti auðveldlega að geta séð það fyrir, skulu metnir út frá meðaleinstaklingnum í þeim hópi. Þetta er með fyrirvara um almennar og lögmætar auglýsingaraðferðir þar sem settar eru fram ýktar fullyrðingar eða fullyrðingar sem ekki er ætlunin að séu teknar bókstaflega.

4. Viðskiptahættir teljast einkum óréttmætir ef:
- a) þeir eru villandi eins og fram kemur í 6. og 7. gr.
- eða
- b) þeir eru uppþrengjandi eins og fram kemur í 8. og 9. gr.
5. Í I. viðauka er skrá yfir þá viðskiptahætti sem skulu, við allar aðstæður, teljast óréttmætir. Sami listi skal gilda í öllum aðildarríkjunum og honum má einungis breyta með breytingu á þessari tilskipun.

1. þáttur

Villandi viðskiptahættir

6. gr.

Villandi aðgerðir

1. Viðskiptahættir skulu teljast villandi ef þeir fela í sér rangar upplýsingar og eru því ótrúverðugir eða ef þeir blekkja, eða eru líklegir til að blekkja, meðalneytandann, t.d. með almennri framsetningu, jafnvel þótt gefnar séu upp réttar staðreyndir í upplýsingunum, í tengslum við eitt eða fleiri af eftirfarandi atriðum, og valda því eða eru líklegar til að valda því, í hvaða tilviki sem er, að hann taki viðskiptaákvörðun sem hann hefði ekki annars gert:

- a) tilvist vörunnar eða hvers eðlis hún er,
- b) helstu einkenni vörunnar, t.d. hvort hún er tiltæk, ávinning af henni, áhættu, framkvæmd, samsetningu, fylgihluti, aðstoð við viðskiptavin og meðferð kvartana eftir sölu, framleiðsluáferð og dagsetningu framleiðslu eða tilbúinnar vöru, afhendingu, hve vel varan þjónar tilgangi sínum, notkun, magn, gæðalýsingu, landfræðilegan eða viðskiptalegan uppruna eða þann árangur sem vænta má af notkun hennar eða niðurstöður og mikilvæg einkenni prófana eða athugana sem gerðar eru á vörunni,
- c) hve miklar skuldbindingar söluaðili tekur á sig, ástæðuna fyrir viðkomandi viðskiptaháttum og hvers eðlis söluferlið er, yfirlýsingar eða teikn í tengslum við beina eða óbeina kostun eða samþykki varðandi söluaðilann eða vöruna,
- d) verð eða aðferð sem notuð er við útreikning á verði og hvort um er að ræða sérstakt verðhagræði,
- e) þörf fyrir þjónustu, varahluti, skipti á hlutum eða viðgerð,

- f) aðstæður söluaðilans eða fulltrúa hans, einkenni hans og réttindi, t.d. með tilliti til þess hver hann er og hver fjárhagsstaða hans er, verðleikar hans, staða, samþykki, aðild, tengsl eða eignarhald á iðnaðar-, viðskipta- eða hugverkaréttindum eða verðlaun og viðurkenningar sem hann hefur fengið,
- g) rétt neytandans, þ.m.t. réttinn til að fá skipti eða endurgreiðslu samkvæmt tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins 1999/44/EB frá 25. maí 1999 um tiltekna þætti í sölu neysluvara og ábyrgð þar að lútandi⁽¹⁾, eða áhættu sem hann kann að verða að taka.

2. Einnig má líta svo á að viðskiptahættir séu villandi ef þeir, í því samhengi og að teknu tilliti til allra þátta og aðstæðna, valda eða eru líklegir til að valda því að meðalneytandinn taki viðskiptaákvörðun sem hann myndi ekki annars hafa tekið og það hefur í för með sér:

- a) markaðssetningu vöru, þ.m.t. samanburðarauglýsingar, sem valda því að ekki er gerður greinarmunur á henni og vöru, vörumerki, viðskiptaheiti eða öðrum auðkennismerkjum samkeppnisaðila,
- b) að söluaðilinn stendur ekki við skuldbindingar sínar, samkvæmt siðareglum, sem hann hefur gengist undir, ef:

- i) skuldbindingin er ekki háð væntingum heldur fastbundin og hægt að sannreyna hana

og

- ii) söluaðilinn gefur til kynna í viðskiptum sínum að hann sé bundinn af siðareglunum.

7. gr.

Villandi aðgerðarleysi

1. Einnig má líta svo á að viðskiptahættir séu villandi ef, í sínu rétta samhengi og að teknu tilliti til allra séreinkenna, aðstæðna og takmarkana í tengslum við samskiptamiðla, mikilvægar upplýsingar vantar sem meðaltalsneytandinn þarf á að halda, eftir samhengi, til að taka upplýsta viðskiptaákvörðun og valda því, eða eru líklegir til að valda því, að meðaltalsneytandinn taki viðskiptaákvörðun sem hann myndi ekki annars hafa tekið.

(¹) Stjtið. EB L 171, 7.7.1999, bls. 12.

2. Einnig skal litið á það sem villandi aðgerðarleysi, með tilliti til atriðanna sem koma fram í 1. mgr., þegar söluaðili leynir upplýsingum eða veitir á óljósan, óskiljanlegan, margræðan eða ótímabæran hátt mikilvægar upplýsingar, eins og um getur í þeirri málsgrein, eða lætur hjá líða að gera grein fyrir viðskiptalegum tilgangi viðkomandi viðskiptahátta, ef það hefur ekki þegar komið fram af samhenginu, og ef eitthvað af þessu annaðhvort veldur eða er líklegt til að valda því að meðaltalsneytandinn taki viðskiptaákvörðun sem hann myndi ekki annars hafa gert.

3. Ef miðillinn, sem er notaður til samskipta í viðskiptum, veldur takmörkunum varðandi rými eða tíma skal taka tillit til þessara takmarkana þegar ákvarðað er hvort upplýsingar hafi vantað, svo og allra ráðstafana söluaðilans til að gera upplýsingarnar aðgengilegar fyrir neytendur með öðrum hætti.

4. Þegar um er að ræða sölutilboð skulu eftirfarandi upplýsingar teljast mikilvægar, hafi ekki mátt ráða þær af samhenginu:

a) helstu eiginleikar vörunnar, að því marki sem telst heppilegt með tilliti til miðilsins og vörunnar,

b) heimilisfang og deili á söluaðilanum, s.s. viðskiptaheiti og, ef við á, aðsetur og, ef hann starfar á vegum annars söluaðila, aðsetur þess aðila og deili á honum,

c) verð með sköttum eða, þegar varan er þess eðlis að ekki er hægt með góðu móti að reikna út verðið fyrir fram, á hvern hátt verðið er reiknað út og, eftir því sem við á, allur viðbótarkostnaður, afhendingar- eða pósgjöld eða, ef ekki er hægt að reikna þetta út fyrir fram með góðu móti, upplýsingar um að e.t.v. þurfi að greiða slíkan viðbótarkostnað,

d) greiðslufyrirkomulag, afhending, framkvæmd og meðferð kvartana, ef vikið er frá kröfum um siðareglur starfsgreina,

e) upplýsingar um rétt til afturköllunar eða niðurfellingar varðandi vörur eða viðskipti sem slíkur réttur fylgir.

5. Kröfur um upplýsingar varðandi auglýsingar eða markaðssetningu, sem hafa verið ákveðnar í lögum Bandalagsins í tengslum við samskipti í viðskiptum og er að finna í skrá í II. viðauka, sem er ekki tæmandi, teljast mikilvægar.

2. þáttur

Uppáþrengjandi viðskiptahættir

8. gr.

Uppáþrengjandi viðskiptahættir

Viðskiptahættir teljast vera uppáþrengjandi ef þeir, í sínu rétta samhengi og að teknu tilliti til allra séreinkenna og aðstæðna, með átroðningi, þvingunum, þ.m.t. líkamlegu ofbeldi eða ótilhlýðilegum áhrifum, skerða verulega, eða eru líklegir til að skerða verulega, frelsi meðaltalsneytandans til vals eða athafna varðandi vöruna og valda þar með eða eru líklegir til að valda því að hann taki viðskiptaákvörðun sem hann hefði ekki annars tekið.

9. gr.

Átroðningur, þvinganir og ótilhlýðileg áhrif

Við ákvörðun á því hvort viðskiptahættir feli í sér átroðning, þvinganir, þ.m.t. líkamlegt ofbeldi, og ótilhlýðileg áhrif skal taka tillit til:

a) tímasetningar slíkra viðskiptahátta, staðsetningar og hvers eðlis eða hve lengi slíkt stendur yfir,

b) notkunar ógnandi eða óviðurkvæmilegs talsmáta eða hegðunar,

c) þess ef söluaðilinn notar sér tiltekið áfall eða aðstæður, sem hann veit að neytandinn hefur orðið fyrir og er nógu alvarlegt til að slæva dómgreind hans, til að hafa áhrif á ákvörðun neytandans varðandi vöruna,

d) hvers konar þþyngjandi eða óhóflegu hindrana frá hendi söluaðilans þegar neytandi vill neyta réttar síns samkvæmt samningi, þ.m.t. réttur til að rifta samningi eða skipta yfir á aðra vöru eða annan söluaðila,

e) hótana um að grípa til aðgerða sem ekki er hægt að gera lögum samkvæmt.

3. KAFLI

hvort þeir neytendur, sem málið varðar, eru á yfirráðasvæði aðildarríkisins þar sem söluaðilinn hefur staðfestu eða í öðru aðildarríki.

SIÐAREGLUR

10. gr.

Aðildarríkin skulu ákveða hvert fyrir sig:

Siðareglur

a) hvort beina skuli þessum lagaúrræðum að hverjum söluaðila um sig eða sameiginlega gagnvart mörgum söluaðilum í sömu starfsgrein

Tilskipun þessi útilokar ekki að eftirlit, sem aðildarríki geta stuðlað að, sé haft með óréttmætum viðskiptaháttum af hálfu reglusetningaraðila og að einstaklingar og samtök, sem um getur í 11. gr., geti skotið málum til slíkra aðila ef málsmeðferð af því tagi er viðbót við dómsmeðferð eða stjórnvaldsmeðferð sem um getur í þeirri grein.

og

Sé máli skotið til slíkra aðila skal það aldrei teljast ígildi þess að málinu sé vísað til dómstóls eða stjórnvalds eins og kveðið er á um í 11. gr.

b) hvort beita megi þessum lagaúrræðum gagnvart reglusetningaraðila þegar viðkomandi reglur stuðla að því að farið sé í kringum lagakröfur.

2. Samkvæmt lagaákvæðum, sem um getur í 1. mgr., skulu aðildarríki veita dómstólum eða stjórnvöldum heimild er geri þeim kleift, telji þau slíkar ráðstafanir nauðsynlegar með tilliti til hagsmuna allra hlutaðeigandi, einkum hagsmuna almennings:

4. KAFLI

a) að fyrirskipa að hætt verði við eða hafinn viðeigandi málarekstur til að stöðva óréttmæta viðskiptahætti

LOKAÁKVÆÐI

11. gr.

eða

Framkvæmd

1. Aðildarríkin skulu sjá til þess að fyrir hendi séu fullnægjandi og árangursrík úrræði til að berjast gegn óréttmætum viðskiptaháttum með það fyrir augum að tryggja samræmi við ákvæði þessarar tilskipunar í þágu neytenda.

b) hafi óréttmætir viðskiptahættir ekki enn verið ástundaðir en eru yfirvofandi, að fyrirskipa bann við eða hefja viðeigandi málarekstur til að banna slíka viðskiptahætti,

Slíkar aðferðir skulu taka til ákvæða í lögum er heimila aðilum og samtökum, sem teljast hafa, samkvæmt landslögum, lögum hagsmuni í baráttunni gegn óréttmætum viðskiptaháttum, þ.m.t. samkeppnisaðilum:

einnig þótt ekki séu sannanir fyrir því að raunverulegt tap eða skaði hafi hlotist af ásetningi eða vanrækslu af hálfu söluaðilans.

a) að grípa til löglegra aðgerða gegn slíkum óréttmætum viðskiptaháttum

Aðildarríkin skulu einnig setja ákvæði um að ráðstafanir, sem um getur í fyrstu undirgrein, sem skulu gerðar í flýtimeðferð:

og/eða

— hafi annaðhvort áhrif til bráðabirgða

b) að skjóta slíkum óréttmætum viðskiptaháttum til stjórnvalds sem er til þess bært, annaðhvort að úrskurða í kærumálum eða hefja viðeigandi málarekstur.

eða

— endanleg áhrif

Aðildarríkin skulu ákveða hvert fyrir sig hver þessara möguleika skuli vera fyrir hendi og hvort dómstólar eða stjórnvöld eigi að geta krafist þess að áður séu reyndar aðrar þekktar leiðir til að bregðast við kvörtunum, þ.m.t. þær sem um getur í 10. gr. Þessir möguleikar skulu vera fyrir hendi óháð því

á þann skilning að hvert aðildarríki fyrir sig skuli ákveða hvorn kostinn skuli velja.

Aðildarríkin geta enn fremur veitt dómstólum eða stjórnvöldum umboð með það fyrir augum að útiloka áframhaldandi áhrif óréttmætra viðskiptahátta, sem tekin hefur verið endanleg ákvörðun um, sem heimilar þeim:

a) að krefjast birtingar þeirrar ákvörðunar í heild eða að hluta til og í því formi sem þau telja fullnægjandi,

b) að krefjast þess til viðbótar að birt verði yfirlýsing um leiðréttingu.

3. Stjórnvöldin, sem um getur í 1. mgr., skulu:

a) vera þannig samsett að enginn vafi leiki á um óhlutdrægni,

b) hafa nægar heimildir til að geta, þegar þau ákvarða í kvörtunarmálum, fylgst með og framfylgt því á skilvirkan hátt að ákvarðanir þeirra séu virtar,

c) að öðru jöfnu rökstyðja ákvarðanir sínar. Ef stjórnvald veitir einkaleyfi samkvæmt heimildunum, sem um getur í 2. mgr., skal það alltaf færa rök fyrir ákvörðun sinni. Þar að auki skal, í því tilviki, ákveða málsmeðferð þar sem óviðeigandi eða ósanngjörn beiting stjórnvalds á heimildum sínum eða ósanngjörn eða óviðeigandi vanræksla við meðferð slíkra heimilda getur leitt til endurskoðunar dómssvalds.

12. gr.

Dómstólar og stjórnvöld: rökstuðningur fyrir kröfum

Aðildarríkin skulu veita dómstólum eða stjórnvöldum umboð er heimili þeim, í dóms- eða stjórnvaldsmeðferð sem kveðið er á um í 11. gr.:

a) að krefjast þess að söluaðilinn leggi fram sönnunargögn um réttmæti staðhæfinga um staðreyndir í tengslum við óréttmæta viðskiptahætti ef slík krafa virðist réttmæt, að teknu tilliti til lögmætra hagsmuna söluaðila og allra annarra aðila að málsmeðferðinni, ef slík krafa virðist viðeigandi á grundvelli aðstæðna í því tiltekna máli

og

b) að dæma staðhæfingar um staðreyndir rangar ef sönnunargögnin, sem krafist er samkvæmt a-lið, hafa ekki verið lögð fram eða eru talin ófullnægjandi af dóms- eða stjórnvaldi.

13. gr.

Viðurlög

Aðildarríkin skulu mæla fyrir um refsingu fyrir brot á innlendum ákvæðum sem hafa verið samþykkt vegna beitingar þessarar tilskipunar og gera allar nauðsynlegar ráðstafanir til að tryggja að þeim sé framfylgt. Þessar refsingar skulu vera skilvirkar, í réttu hlutfalli við brot og letjandi.

14. gr.

Breytingar á tilskipun 84/450/EBE

Tilskipun 84/450/EBE er breytt sem hér segir:

1. Í stað 1. gr. komi eftirfarandi:

„1. gr.

Tilgangurinn með þessari tilskipun er að vernda söluaðila fyrir villandi auglýsingum og óréttmætum afleiðingum þeirra og að mæla fyrir um skilyrði fyrir því að leyfa samanburðarauglýsingar.“

2. Í 2. gr.:

— komi eftirfarandi í stað 3. mgr.:

„3. „söluaðili“: einstaklingur eða lögaðili sem starfar að þeim markmiðum sem varða atvinnugrein hans, iðn, fyrirtæki eða sérgrein og hver sá sem starfar í nafni söluaðilans eða fyrir hönd hans.“

— eftirfarandi liður bætist við:

„4. „reglusetningaraðili“: sérhver aðili, þ.m.t. söluaðili, eða hópur söluaðila, sem bera ábyrgð á framsetningu og endurskoðun siðareglna og/eða á því að fylgjast með því að þeir sem hafa skuldbundið sig til þess fari eftir reglunum“.

3. Í stað 3. gr. a komi eftirfarandi:

„3. gr. a

1. Samanburðarauglýsingar skulu, að því er samanburð varðar, leyfðar að uppfylltum eftirtöldum skilyrðum:

- a) að þær séu ekki villandi í skilningi 2. gr. (2. mgr.), 3. gr. og 7. gr. (1. mgr.) þessarar tilskipunar eða 6. og 7. gr. tilskipunar Evrópuþingsins og ráðsins 2005/29/EB frá 11. maí 2005 um óréttmæta viðskiptahætti gagnvart neytendum á innri markaðnum (*),
- b) að samanburðurinn taki til vöru eða þjónustu sem fullnægir sömu þörfum eða er ætluð til sömu nota,
- c) að gerður sé hlutlægur samanburður á einum eða fleiri mikilvægum, viðeigandi, sannreynanlegum og dæmigerðum eiginleikum vöru eða þjónustu, að meðtöldu verði ef vill,
- d) að ekki sé kastað rýrd á eða talað með lítilsvirðingu um vörumerki, vöruheiti, önnur auðkenni, vöru, þjónustu, starfsemi eða aðstæður samkeppnisaðila,
- e) að ávallt séu bornar saman vörur með sömu merkingum ef um er að ræða vörur með upprunamerkingum,
- f) að ekki sé með óréttmætum hætti hagnýttur orðstír vörumerkis, vöruheitis eða annarra auðkenna samkeppnisaðila eða upprunamerkingar samkeppnisvöru,
- g) að vara eða þjónusta sé ekki kynnt sem eftirlíking eða eftirgerð vöru eða þjónustu sem ber verndað vörumerki eða vöruheiti,
- h) að auglýsing verði þess ekki valdandi að söluaðilar villist á auglýsanda og keppinaut hans eða á vörumerkjum, vöruheitum, öðrum auðkennum, vörum og þjónustu auglýsanda og samkeppnisaðila.

(*) Stjtíð. ESB L 149, 11.6.2005, bls. 22.“

4. Eftirfarandi komi í stað 1. mgr. 4. gr.:

„1. Aðildarríkin skulu sjá til þess að fyrir hendi séu fullnægjandi og árangursrík úrræði til að berjast gegn villandi auglýsingum með það fyrir augum að tryggja samræmi við ákvæðin um samanburðarauglýsingar í þágu söluaðila og samkeppnisaðila. Slík úrræði skulu taka til ákvæða í lögum er heimila einstaklingum og samtökum, sem samkvæmt landslögum teljast hafa lögmætra hagsmuna að gæta í baráttunni gegn villandi auglýsingum eða við setningu reglna um samanburðarauglýsingar:

- a) að höfða mál gegn slíkum auglýsingum

eða

- b) að skjóta slíkum auglýsingum til stjórnvalds sem er þar til bært, annaðhvort að úrskurða í kærumálum eða hefja viðeigandi málarekstur.

Aðildarríkin skulu ákveða það hvert fyrir sig hver þessara möguleika skuli vera fyrir hendi og hvort dómstólar eða stjórnvöld eigi að geta krafist þess að áður séu reyndar aðrar þekktar leiðir til að bregðast við kvörtunum, þ.m.t. þær sem um getur í 5. gr.

Hvert aðildarríki fyrir sig skal ákveða:

- a) hvort beina skuli þessum lagaúrræðum að hverjum söluaðila um sig eða sameiginlega gagnvart mörgum söluaðilum í sama atvinnuvegi

og

- b) hvort beita megi þessum lagaúrræðum gagnvart reglusetningaraðila þar sem viðkomandi reglur stuðla að því að farið sé í kringum lagakröfur.“

5. Eftirfarandi komi í stað 1. mgr. 7. gr.:

„1. Tilskipun þessi kemur ekki í veg fyrir að aðildarríkin viðhaldi eða samþykki ákvæði um villandi auglýsingar í því skyni að tryggja víðtækari vernd fyrir söluaðila og samkeppnisaðila.“

15. gr.

Breytingar á tilskipunum 97/7/EB og 2002/65/EB

1. Í stað 9. gr. tilskipunar 97/7/EB komi eftirfarandi:

„9. gr.

Óumbeðin vara eða þjónusta

Með tilliti til banns við viðskiptaháttum sem fela í sér óumbeðna afhendingu vöru eða þjónustu, sem mælt er fyrir um í tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins 2005/29/EB frá 11. maí 2005 um óréttmæta viðskiptahætti gagnvart neytendum á innri markaðnum (*), skulu aðildarríkin gera nauðsynlegar ráðstafanir til að undanþiggja neytendur hvers konar endurgjaldi þegar um er að ræða óumbeðna afhendingu þar eð það jafngildir ekki samþykki þótt slíku sé látið ósvarað.

(*) Stjtið. ESB L 149, 11.6.2005, bls. 22.“

2. Í stað 9. gr. tilskipunar 2002/65/EB komi eftirfarandi:

„9. gr.

Með tilliti til banns við viðskiptaháttum, sem fela í sér óumbeðna afhendingu, sem mælt er fyrir um í tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins 2005/29/EB frá 11. maí 2005 um óréttmæta viðskiptahætti gagnvart neytendum á innri markaðnum (*), og með fyrirvara um ákvæði í lögum aðildarríkjanna um endurnýjum fjarsölusamninga með þegjandi samþykki, þar sem slíkar reglur leyfa endurnýjun með þegjandi samþykki, skulu aðildarríkin gera ráðstafanir til að undanþiggja neytendur hvers konar skuldbindingum varðandi óumbeðna afhendingu þar eð það jafngildir ekki samþykki þótt slíku sé látið ósvarað.

(*) Stjtið. ESB L 149, 11.6.2005, bls. 22.“

16. gr.

Breytingar á tilskipun 98/27/EB og reglugerð (EB) nr. 2006/2004

1. Eftirfarandi komi í stað 1. liðar viðaukans við tilskipun 98/27/EB:

„1. Tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins 2005/29/EB frá 11. maí 2005 um óréttmæta viðskiptahætti gagnvart neytendum á innri markaðnum (Stjtið. ESB L 149, 11.6.2005, bls. 22).“

2. Í viðaukanum við reglugerð Evrópuþingsins og ráðsins (EB) nr. 2006/2004 frá 27. október 2004 um samvinnu milli innlendra yfirvalda sem bera ábyrgð á framkvæmd laga um neytendavernd (reglugerð um samvinnu um neytendavernd) ⁽¹⁾ bætist við eftirfarandi liður:

„16. Tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins 2005/29/EB frá 11. maí 2005 um óréttmæta viðskiptahætti gagnvart neytendum á innri markaðnum (Stjtið. ESB L 149, 11.6.2005, bls. 22).“

17. gr.

Upplýsingar

Aðildarríkin skulu gera viðeigandi ráðstafanir til að veita neytendum upplýsingar um innlend lög til lögleiðingar þessari tilskipun og skulu, þegar við á, hvetja söluaðila og reglusetningaraðila til að veita neytendum upplýsingar um siðareglur sínar.

18. gr.

Endurskoðun

1. Eigi síðar en 12. júní 2011 skal framkvæmdastjórnin leggja ítarlega skýrslu fyrir Evrópuþingið og ráðið um beitingu þessarar tilskipunar, einkum 9. mgr. 3. gr., 4. gr. og I. viðauka, um umfang frekari samræmingar og einföldunar í lögum Bandalagsins sem tengjast neytendavernd og, með hliðsjón af 5. mgr. 3. gr., um allar ráðstafanir sem gera þarf á vettvangi Bandalagsins til að tryggja að neytendavernd sé ástunduð í nægilega ríkum mæli. Skýrslunni skal, ef þörf krefur, fylgja tillaga um að endurskoða þessa tilskipun eða aðra þá hluta Bandalagslaga sem málið varða.

2. Evrópuþingið og ráðið skulu, í samræmi við sáttmálann, leitast við að bregðast við sérhverri tillögu framkvæmdastjórnarinnar sem er lögð fram skv. 1. mgr. innan tveggja ára frá framsetningu hennar.

19. gr.

Lögleiðing

Aðildarríkin skulu samþykkja nauðsynleg lög og stjórnsýslu-fyrirmæli til að fara að tilskipun þessari eigi síðar en 12. júní 2007. Þau skulu þegar í stað tilkynna framkvæmdastjórninni um það og tilkynna framkvæmdastjórninni tafarlaust um allar síðari breytingar.

(1) Stjtið. ESB L 364, 9.12.2004, bls. 1.

Þau skulu beita þessum ráðstöfunum eigi síðar en 12. desember 2007. Þegar aðildarríkin samþykkja þessar ráðstafanir skal vera í þeim tilvísun í þessa tilskipun eða þeim fylgja slík tilvísun þegar þau eru birt opinberlega. Aðildarríkin skulu setja nánari reglur um slíka tilvísun.

20. gr.

Gildistaka.

Tilskipun þessi öðlast gildi daginn eftir að hún birtist í *Stjórnartíðindum Evrópusambandsins*.

21. gr.

Viðtakendur

Tilskipun þessari er beint til aðildarríkjanna.

Gjört í Strassborg 11. maí 2005.

Fyrir hönd Evrópuþingsins,

J. P. BORRELL FONTELLES

forseti.

Fyrir hönd ráðsins,

N. SCHMIT

forseti.

I. VIÐAUKI

VIÐSKIPTAHÆTTIR SEM TELJAST Í ÖLLUM TILVIKUM ÓRÉTTMÆTIR

Villandi viðskiptahættir

1. Að halda því fram að söluaðili hafi undirritað siðareglur þótt sú sé ekki raunin.
2. Að framvísa gæðavottun, gæðamerkingu eða sambærilegum gögnum án þess að hafa fengið nauðsynlega heimild.
3. Að halda því fram að siðareglur hafi fengið áritun frá opinberri stofnun eða annarri stofnum þótt sú sé ekki raunin.
4. Að halda því fram að söluaðilinn (þ.m.t. viðskiptahættir hans) eða vara hafi fengið samþykki, áritun eða heimild frá opinberri stofnun eða einkastofnun þótt sú sé ekki raunin eða haldið slíku fram án þess að fara að skilmálum um samþykkið, áritunina eða heimildina.
5. Að bjóða til sölu vöru á tilteknu verði án þess að söluaðilinn segi frá því að hann hafi gíldar ástæður til að ætla að hann muni ekki geta afhent, eða fengið annan söluaðila til að afhenda, þessar vörur eða sambærilegar vörur á þeim tíma og á því verði og í því magni sem er sanngjarnt með tilliti til vörunnar, til þess í hve miklum mæli varan hefur verið auglýst og þess verðs sem boðið er (auglýsingar sem agn).
6. Að bjóða vöru til sölu á tilteknu verði:
 - a) og neita síðan að sýna neytendum hina auglýstu vöru

eða
 - b) neita að taka við pöntunum á henni eða afhenda hana innan eðlilegra tímamarka

eða
 - c) að sýna gallað eintak af henni,

með það fyrir augum að koma á framfæri annarri vöru (egna og breyta)
7. Að halda því fram með röngu að varan verði aðeins fánleg í mjög stuttan tíma eða að hún verði aðeins fánleg með tilteknum skilmálum í mjög stuttan tíma, í því skyni að fá neytandann til að taka skyndiákvörðun svo að hann hafi hvorki tíma né tækifæri til að taka upplýsta ákvörðun.
8. Að gefa loford um að veita neytandanum þjónustu eftir sölu og söluaðilinn hefur haft samband við hann um það áður en salan fór fram á tungumáli sem er ekki opinbert tungumál í aðildarríkinu þar sem söluaðilinn hefur aðsetur og gefið síðan einungis kost á slíkrri þjónustu samkvæmt öðru tungumáli án þess að hafa gefið neytandanum greinilegar upplýsingar um það áður en hann skuldbatt sig til að eiga viðskiptin.

9. Að lýsa því yfir eða gefa á annan hátt þá hugmynd að löglegt sé að selja vöruna þótt sú sé ekki raunin.
10. Að setja fram réttindi, sem neytandinn hefur lögum samkvæmt, sem sérstaklega einkennandi fyrir tilboð söluaðilans.
11. Að nota ritstjórnarefni úr miðlum til að auglýsa vöru þegar söluaðilinn borgar fyrir auglýsinguna og lætur þetta ekki koma fram í auglýsingunni á myndum eða með hljóði sem neytandinn getur auðveldlega borið kennsl á (auglýsing með ritstjórnarefni). Þetta er með fyrirvara um ákvæði tilskipunar ráðsins 89/552/EBE ⁽¹⁾.
12. Að setja fram efnislega rangar fullyrðingar varðandi eðli og umfang persónulegrar áhættu fyrir öryggi neytandans eða fjölskyldu hans ef hann kaupir ekki vöruna.
13. Að koma á framfæri vöru sem líkist vöru frá tilteknum framleiðanda á þann hátt að neytandinn sé visvitandi blekkur til að trúa því að varan sé frá þeim framleiðanda þótt sú sé ekki raunin.
14. Að koma á fót, starfrækja eða kynna píramídafyrirkomulag þar sem neytandinn fellst á að fá tækifæri til að taka við þóknun sem er öllu fremur fyrir það að fá aðra neytendur með í kerfið en fyrir að selja eða neyta vörunnar.
15. Að halda því fram að söluaðilinn sé um það bil að hætta verslun eða flytja sig um set þótt sú sé ekki raunin.
16. Að halda því fram að varan sé líkleg til að auðvelda vinning í happdrætti.
17. Að halda því fram með röngu að varan geti læknað sjúkleika, röskun á líffærastarfsemi eða vansköpun.
18. Að gefa efnislega rangar upplýsingar um markaðsaðstæður eða um möguleikann á því að fá vöruna í þeim tilgangi að telja neytandann á að eignast vöruna á óhagstæðari skilmálum en venjulegir markaðsskilmálar eru.
19. Að halda því fram að í viðskiptum sé samkeppni eða verðlaunaveiting í boði án þess að verðlaunin, sem er lýst, séu veitt eða annað sem jafngildir þeim.
20. Að lýsa vöru með orðunum „ókeypis“ „frítt“ „án endurgjalds“ eða ámóta orðalagi ef neytandinn þarf að greiða eitthvað annað en óhjákvæmilegan kostnað við að senda svar við viðskiptaháttum þessum og sækja eða greiða fyrir afhendingu hlutarins.
21. Að láta fylgja með markaðsefni, reikning eða ámóta gögn þar sem leitað er eftir greiðslu sem gefa neytandanum þá hugmynd að hann hafi þegar pantað markaðsvöruna þótt sú sé ekki raunin.
22. Að halda því fram með röngu eða gefa hugmynd um að söluaðilinn starfi ekki að markmiðum sem tengjast atvinnugrein hans, fyrirtæki, iðn eða sérgrein eða að hann sé ranglega kynntur sem neytandi.
23. Að gefa ranglega hugmynd um að þjónusta eftir sölu í tengslum við vöru sé fyrir hendi í öðrum aðildarríkjum en ríkinu þar sem varan er seld.

⁽¹⁾ Tilskipun ráðsins 89/552/EBE frá 3. október 1989 um samræmingu tiltekinna ákvæða í lögum og stjórnisýslufyrirmælum í aðildarríkjunum um sjónvarpsrekstur (Stjtíð. EB L 298, 17.10.1989, bls. 23). Tilskipuninni var breytt með tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins 97/36/EB (Stjtíð. EB L 202, 30.7.1997, bls. 60).

Uppþrengjandi viðskiptahættir

24. Að gefa þá hugmynd að neytandinn geti ekki yfirgefið sölustaðinn fyrr en samningur hefur verið gerður.
25. Að fara í heimsóknir á heimili viðskiptamanns og taka ekki tillit til beiðni neytandans um að yfirgefa heimilið eða að koma ekki aftur nema í þeim tilvikum og að því marki sem það er réttlæt看legt, samkvæmt landslögum, til að framfylgja samningsskuldbindingum.
26. Að viðhafa þrálát og óæskileg tilmæli í síma, bréfasíma, tölvupósti eða með öðrum fjarskiptamiðlum nema í þeim tilvikum og að því marki sem það er réttlæt看legt, samkvæmt landslögum, til að framfylgja samningsskuldbindingum. Þetta er með fyrirvara um 10. gr. tilskipunar 97/7/EB og tilskipanir 95/46/EB ⁽¹⁾ og 2002/58/EB.
27. Að krefjast þess að neytandi, sem gerir kröfur á grundvelli tryggingasamnings, leggi fram skjöl sem geta ekki með góðu móti talist varða það hvort krafan er réttmæt eða láta að jafnaði bréfum ósvarað í því skyni að ráða viðskiptavininum frá því að neyta samningsréttar síns.
28. Að láta felast í auglýsingu beina hvatningu til barna um að kaupa auglýsta vöru eða telja foreldra þeirra eða aðra fullorðna á að kaupa auglýsta vöru handa þeim. Þessi ákvæði eru með fyrirvara um 16. gr. tilskipunar 89/552/EBE um sjónvarpsrekstur.
29. Að krefjast staðgreiðslu eða að greiðslu sé frestað fyrir vöru eða vegna skila eða geymslu á vöru sem söluaðilinn afhendir en neytandinn hefur ekki beið um nema þegar varan er afhent sem staðgönguvara í samræmi við 3. mgr. 7. gr. tilskipunar 97/7/EB (óumbeðin afhending).
30. Að segja neytandanum það, skýrt og skorinort, að ef hann kaupir ekki vöruna eða þjónustuna sé atvinnu eða lífsviðurværi söluaðilans stefnt í voða.
31. Gefa ranga hugmynd um að neytandinn hafi þegar unnið, muni vinna, eða muni, ef hann fremur sérstakan verknað, vinna til verðlauna eða hljóta annan, sambærilegan ávinning þegar raunin er annaðhvort sú:
 - að ekki er um nein verðlaun eða ávinning að ræða
 - eða
 - að sé gerð tilraun til að krefjast verðlauna eða sambærilegs ávinnings þurfi neytandinn að greiða fjárupphæð eða kostnað.

(1) Tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins 95/46/EB frá 24. október 1995 um vernd einstaklinga í tengslum við vinnslu persónuupplýsinga og um frjálsa miðlun slíkra upplýsinga (Stjtíð. EB L 281, 23.11.1995, bls. 31). Tilskipuninni var breytt með reglugerð (EB) nr. 1882/2003 (Stjtíð. ESB L 284, 31.10.2003, bls. 1).

II. VIÐAUKI

LAGAÁKVÆÐI FRAMKVÆMDASTJÓRNARINNAR VARBANDI REGLUR UM AUGLÝSINGAR OG SAMSKIPTI Í VIÐSKIPTUM

Ákvæði 4. og 5. gr. tilskipunar 97/7/EB

Ákvæði 3. gr. tilskipunar ráðsins 90/314/EBE frá 13. júní 1990 um ferðapakka, orlofspakka og skoðunarferðapakka ⁽¹⁾

Ákvæði 3. mgr. 3. gr. í tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins 94/47/EB frá 26. október 1994 um verndun kaupenda vegna tiltekinnna þátta í samningum um kaup á réttindum til að nýta fasteignir á skiptileigugrunni ⁽²⁾

Ákvæði 4. mgr. 3. gr. tilskipunar Evrópuþingsins og ráðsins 98/6/EB frá 16. febrúar 1998 um neytendavernd að því er varðar upplýsingar um verð á vöru sem er boðin neytendum ⁽³⁾

Ákvæði 86.–100. gr. tilskipunar Evrópuþingsins og ráðsins 2001/83/EB frá 6. nóvember 2001 um Bandalagsreglur um lyf sem ætluð eru mönnum ⁽⁴⁾

Ákvæði 5. og 6. gr. tilskipunar Evrópuþingsins og ráðsins 2000/31/EB frá 8. júní. 2000 um tiltekna lagalega þætti þjónustu, einkum rafrænna viðskipta, í tengslum við upplýsingasamfélagið á innri markaðnum (tilskipun um rafræn viðskipti) ⁽⁵⁾

Ákvæði d-liðar 1. gr. tilskipunar Evrópuþingsins og ráðsins 98/7/EB frá 16. febrúar 1998 um breytingu á tilskipun 87/102/EBE um samræmingu á lögum og stjórnsluflufyrirmælum aðildarríkjanna varðandi neytendalán ⁽⁶⁾

Ákvæði 3. og 4. gr. tilskipunar 2002/65/EB

Ákvæði 9. mgr. 1. gr. tilskipunar Evrópuþingsins og ráðsins 2001/107/EB frá 21. janúar 2002 um breytingu á tilskipun ráðsins 85/611/EBE um samræmingu á lögum og stjórnsluflufyrirmælum um fyrirtæki um sameiginlega fjárfestingu í framseljanlegum verðbréfum með það í huga að setja reglur um verðbréfafyrirtæki og einfaldaðar útboðslýsingar ⁽⁷⁾

Ákvæði 12. og 13. gr. tilskipunar Evrópuþingsins og ráðsins 2002/92/EB frá 9. desember 2002 um miðlun váttrygginga ⁽⁸⁾

Ákvæði 36. gr. tilskipunar Evrópuþingsins og ráðsins 2002/83/EB frá 5. nóvember 2002 um líftryggingar ⁽⁹⁾

⁽¹⁾ Stjtið. EB L 158, 23.6.1990, bls. 59.

⁽²⁾ Stjtið. EB L 280, 29.10.1994, bls. 83.

⁽³⁾ Stjtið. EB L 80, 18.3.1998, bls. 27.

⁽⁴⁾ Stjtið. EB L 311, 28.11.2001, bls. 67. Tilskipuninni var síðast breytt með tilskipun 2004/27/EB (Stjtið. ESB L 136, 30.4.2004, bls. 34).

⁽⁵⁾ Stjtið. EB L 178, 17.7.2000, bls. 1.

⁽⁶⁾ Stjtið. EB L 101, 1.4.1998, bls. 17.

⁽⁷⁾ Stjtið. EB L 41, 13.2.2002, bls. 20.

⁽⁸⁾ Stjtið. EB L 9, 15.1.2003, bls. 3.

⁽⁹⁾ Stjtið. EB L 345, 19.12.2002, bls. 1. Tilskipuninni var breytt með tilskipun ráðsins 2004/66/EB (Stjtið. ESB L 168, 1.5.2004, bls. 35).

Ákvæði 19. gr. tilskipunar Evrópuþingsins og ráðsins 2004/39/EB frá 21. apríl 2004 um markaði fyrir fjármálagerninga ⁽¹⁾

Ákvæði 31. og 43. gr. tilskipunar ráðsins 92/49/EEB frá 18. júní 1992 um samræmingu á lögum og stjórnsýslufyrirmælum varðandi frumtryggingar, áðrar en líftryggingar ⁽²⁾ (þriðja tilskipun um skaðatryggingar)

Ákvæði 5., 7. og 8. gr. tilskipunar Evrópuþingsins og ráðsins 2003/71/EB frá 4. nóvember 2003 um útboðs- og skráningarlýsingu sem birta skal við almennt útboð verðbréfa eða þegar þau eru tekin til skráningar ⁽³⁾.

⁽¹⁾ Stjttíð. ESB L 145, 30.4.2004, bls. 1.

⁽²⁾ Stjttíð. EB L 228, 11.8.1992, bls. 1. Tilskipuninni var síðast breytt með tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins 2002/87/EB (Stjttíð. ESB L 35, 11.2.2003, bls. 1).

⁽³⁾ Stjttíð. ESB L 345, 31.12.2003, bls. 64.