

TILSKIPUN EVRÓPUÞINGSINS OG RÁÐSINS 2011/83/ESB

2014/EES/54/103

frá 25. október 2011

um réttindi neytenda, um breytingu á tilskipun ráðsins 93/13/EBE og tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins 1999/44/EB og um niðurfellingu tilskipunar ráðsins 85/577/EBE og tilskipunar Evrópuþingsins og ráðsins 97/7/EB (*)

EVROPUÞINGIÐ OG RÁÐ EVRÓPUSAMBANDSINS Hafa,

með hliðsjón af sáttmálanum um starfshætti Evrópusambandsins, einkum 114. gr.,

með hliðsjón af tillögu framkvæmdastjórnar Evrópusambandsins,

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

með hliðsjón af álitum svæðanefndarinnar⁽²⁾,

í samræmi við almenna lagasetningarmeðferð⁽³⁾,

og að teknu tilliti til eftirfarandi:

- 1) Í tilskipun ráðsins 85/577/EBE frá 20. desember 1985 um að vernda neytendur þegar samningar eru gerðir utan fastra starfsstöðva⁽⁴⁾ og tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins 97/7/EB frá 20. maí 1997 um neytendavernd að því er varðar fjarsölusamninga⁽⁵⁾ er mælt fyrir um ýmis samningsbundin réttindi neytenda.
- 2) Þessar tilskipanir hafa verið endurskoðaðar í ljósi reynslunnar með það í huga að einfalda og uppfæra gildandi reglur og eyða ósamræmi og óæskilegum glöppum í þeim. Þessi endurskoðun hefur leitt í ljós að rétt þykir að ein tilskipun komi í stað þessara tveggja. Í

þessari tilskipun er þess vegna mælt fyrir um almennar reglur um sameiginlega þætti samninga um fjarsölu og samninga, sem eru gerðir utan fastra starfsstöðva, með því að falla frá meginreglu eldri tilskipananna um lágmarkssamræmingu en gefa aðildarríkjunum jafnframt kost á að viðhalda eða samþykka landsbundnar reglur með tilliti til tiltekinna þátta.

- 3) Í 1. mgr. og a-lið 2. mgr. 169. gr. sáttmálans um starfshætti Evrópusambandsins (TFEU) er kveðið á um að Sambandið skuli stuðla að því að ná fram öflugri neytendavernd með þeim ráðstöfunum sem það samþykkir í samræmi við 114. gr. hans.
- 4) Í samræmi við 2. mgr. 26. gr. sáttmálans um starfshætti Evrópusambandsins skal innri markaðurinn ná til svæðis án innri landamæra þar sem frjálssir vöruflutningar, frjáls þjónustustarfsemi og staðfesturéttur eru tryggð. Nauðsynlegt er að samræma tiltekna þætti neytendasamninga sem tengjast fjarsölu og sölu utan fastra starfsstöðva til að stuðla að raunverulegum innri markaði fyrir neytendur og sjá til þess að jafnvægi ríki milli öflugrar neytendaverndar og samkeppnishæfni fyrirtækja og tryggja um leið að nálægðarreglan sé virt.
- 5) Þeir möguleikar, sem felast í fjarsölu milli landa, sem gæti orðið einhver áþreifanlegasti ávinningurinn af því að koma á innri markaðinum, eru ekki fullnýttir. Í samanburði við þá umtalsverðu aukningu sem hefur orðið á fjarsölu innanlands á undanförunum árum hefur aukning á fjarsölu milli landa verið takmörkuð. Þetta ósamræmi er einkum greinilegt þegar um er að ræða sölu á Netinu þar sem miklir möguleikar eru á frekari aukningu. Möguleikar til viðskipta yfir landamæri með samningum sem eru gerðir utan fastra starfsstöðva (bein sala) takmarkast af ýmsum þáttum, s.s. mismunandi landsbundnum reglum um neytendavernd sem fyrirtækjum ber að hlíta. Í samanburði við aukningu á beinni sölu innanlands á undanförunum árum, einkum innan þjónustugeirans, t.d. hjá almenningsveitum, hefur fjöldi neytenda sem nota þessa leið til kaupa yfir landamæri haldist stöðugur. Með sívaxandi viðskipta-tækifærum í mörgum aðildarríkjum áttu lítil og meðal-stór fyrirtæki (einnig sjálfstætt starfandi seljendur) eða fulltrúar fyrirtækja sem stunda beina sölu að vera fúsari

(*) Þessi EB-gerð birtist í Stjútíð. ESB L 304, 22.11.2011, bls. 64. Hentar var getið í ákvörðun sameiginlegru EES-nefndarinnar nr. 168/2012 frá 28. september 2012 um breytingu á XIX. viðauka (Neytendavernd) við EES-samninginn, sjá EES-viðbætur við Stjórnartíðindi Evrópusambandsins nr. 70, 13.12.2012, bls. 42.

⁽¹⁾ Stjútíð. ESB C 317, 23.12.2009, bls. 54.

⁽²⁾ Stjútíð. ESB C 200, 25.8.2009, bls. 76.

⁽³⁾ Afstaða Evrópuþingsins frá 23. júní 2011 (hefur enn ekki verið birt í Stjórnartíðindunum) og ákvörðun ráðsins frá 10. október 2011.

⁽⁴⁾ Stjútíð. EB L 372, 31.12.1985, bls. 31.

⁽⁵⁾ Stjútíð. EB L 144, 4.6.1997, bls. 19.

- til að leita eftir viðskiptatækifærum í öðrum aðildarríkjum, einkum á landamærasvæðum. Þess vegna mun full samræming á upplýsingum til neytenda og réttur til að falla frá fjarsölusamningum og samningum sem eru gerðir utan fastra starfsstöðva stuðla að öflugri neytendavernd og betri starfsemi innri markaðarins gagnvart neytendum.
- 6) Tiltekið misræmi skapar verulegar viðskiptahindranir sem hafa áhrif á seljendur og neytendur. Þetta misræmi gerir að verkum að kostnaður við að fylgja reglum eykst hjá seljendum sem vilja taka þátt í að selja vörur eða þjónustu milli landa. Óhóflegt sundurleysi grefur einnig undan tiltrú neytenda á innri markaðinum.
- 7) Full samræming nokkurra lykilþátta í lagasetningu er til þess fallin að veita neytendum og seljendum umtalsvert meiri réttarvissu. Bæði neytendur og seljendur þurfa að geta stuðst við einn regluramma sem byggður er á lagahugtökum sem eru skýrt skilgreind og gilda um tiltekin svið viðskiptahátta gagnvart neytendum alls staðar innan Sambandsins. Með slíkri samræmingu ætti að vera unnt að ryðja úr vegi hindrunum sem eru til komnar vegna þess hve reglurnar eru sundurlausar og gera innri markað á þessu sviði að veruleika. Einungis er unnt að ryðja þessum hindrunum úr vegi með því að koma á samræmdum reglum á vettvangi Sambandsins. Neytendur skulu enn fremur njóta öflugrar sameiginlegrar verndar alls staðar innan Sambandsins.
- 8) Aðeins skal samræma þá þætti í lagasetningu sem snerta samninga sem seljendur og neytendur gera sín í milli. Þessi tilskipun hefur því ekki áhrif á landslög um ráðningarsamninga, samninga sem tengjast erfðarétti, samninga sem tengjast sífjarétti né samninga um stofnun og félagalög fyrirtækja eða samstarfssamninga.
- 9) Í þessari tilskipun eru settar reglur um upplýsingar sem veita skal við fjarsölusamninga, samninga sem eru gerðir utan fastra starfsstöðva og aðra samninga en fjarsölusamninga og samninga sem eru gerðir utan fastra starfsstöðva. Í þessari tilskipun eru einnig settar reglur um rétt til að falla frá fjarsölusamningum og samningum sem eru gerðir utan fastra starfsstöðva og samræmingu tiltekinna ákvæða um framkvæmd neytendasamninga og ýmsa aðra þætti þeirra.
- 10) Þessi tilskipun skal gilda með fyrirvara um reglugerð Evrópuþingsins og ráðsins (EB) nr. 593/2008 frá 17. júní 2008 um lög sem gilda um samningsbundnar skyldur (Róm I) ⁽¹⁾.
- 11) Þessi tilskipun hefur ekki áhrif á gerninga Sambandsins á sérstökum sviðum, s.s. um mannalyf, lækningatæki, friðhelgi einkalífsins og rafræn fjarskipti, réttindi sjúklinga varðandi heilbrigðisþjónustu yfir landamæri, merkingu matvæla og innri markað fyrir rafmagn og jarðgas.
- 12) Upplýsingakröfurnar, sem kveðið er á um í þessari tilskipun, koma til viðbótar upplýsingakröfum í tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins 2006/123/EB frá 12. desember 2006 um þjónustu á innri markaðnum ⁽²⁾ og tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins 2000/31/EB frá 8. júní 2000 um tiltekna lagalega þætti þjónustu, einkum rafrænna viðskipta, í tengslum við upplýsinga-samfélagið á innri markaðnum („tilskipun um rafræn viðskipti“) ⁽³⁾. Aðildarríkin skulu áfram hafa möguleika til að setja fram frekari upplýsingakröfur sem gilda um þjónustuveitendur með staðfestu á yfirráðasvæði þeirra.
- 13) Aðildarríkin skulu áfram vera lögbær, í samræmi við löggjöf Sambandsins, til að beita ákvæðum þessarar tilskipunar á sviðum sem falla utan gildissviðs hennar. Aðildarríkin geta því viðhaldið eða innleitt ákvæði í landslög, sem samsvara ákvæðum þessarar tilskipunar eða vissum ákvæðum hennar, um samninga sem falla utan gildissviðs þessarar tilskipunar. Aðildarríkin geta t.d. ákveðið að rýmka beitingu reglna þessarar tilskipunar þannig að þær nái til lögaðila eða einstaklinga sem eru ekki neytendur í skilningi þessarar tilskipunar, s.s. frjálsra félagasamtaka, sprotafyrirtækja eða lítilla og meðalstórra fyrirtækja. Á svipaðan hátt geta aðildarríkin látið ákvæði þessarar tilskipunar ná til samninga, sem eru ekki fjarsölusamningar í skilningi þessarar tilskipunar, t.d. vegna þess að þeir hafa ekki verið gerðir í gegnum skipulagt kerfi fyrir fjarsölu eða þjónustuveitingar. Aðildarríkin geta því, á þessu sviði, viðhaldið eða innleitt landsbundin ákvæði varðandi málefni, sem ekki er sérstaklega fjallað um í þessari tilskipun, s.s. frekari reglur um sölusamninga, þ.m.t. í tengslum við afhendingu á vörum, eða kröfur um veitingu upplýsinga á gildistíma samnings.
- 14) Þessi tilskipun hefur ekki áhrif á landslög á sviði samningaréttar þegar um er að ræða þá þætti samningaréttar sem þessi tilskipun nær ekki til. Þess vegna skal þessi tilskipun gilda með fyrirvara um landslög sem taka t.d. til gerðar samnings eða lögmætis hans (t.d. í tilviki þar sem samþykki hefur ekki fengist). Þessi tilskipun hefur heldur ekki áhrif á landslög í tengslum við almenn úrræði samningalaga, reglur hins opinbera á efnahagssviðinu, t.d. reglur um óhóflegt verð eða okurverð, ásamt reglum um siðferðilega ranga lagalega viðskiptagerninga.

⁽¹⁾ Stjótt. ESB L 177, 4.7.2008, bls. 6.

⁽²⁾ Stjótt. ESB L 376, 27.12.2006, bls. 36.

⁽³⁾ Stjótt. EB L 178, 17.7.2000, bls. 1.

- 15) Þessari tilskipun er ekki ætlað að samræma tungumálakröfur sem eiga við um neytendasamninga. Þess vegna geta aðildarríki viðhaldið tungumálakröfum varðandi upplýsingar tengdar samningum og samnings-skilmála eða leitt þær í landslög.
- 16) Þessi tilskipun hefur ekki áhrif á landslög um málflytningu á borð við reglur um einstakling sem kemur fram í nafni seljandans eða fyrir hönd hans (s.s. umboðsaðili eða vörslumaður). Aðildarríki skulu áfram vera lögbær á þessu sviði. Tilskipun þessi skal gilda um alla seljendur, hvort heldur er innan opinbera geirans eða einkageirans.
- 17) Skilgreining á neytanda skal taka til einstaklings sem vinnur að markmiðum sem liggja utan við atvinnugrein, fyrirtæki, iðju eða sérgrein hans. Ef um er að ræða samninga með tvenns konar markmið þar sem samningurinn, sem gerður er, miðast ekki nema að hluta til við atvinnugrein einstaklings og atvinnutengda markmiðið er svo takmarkað að það er ekki aðalmarkmið samningsins í heild skal sá einstaklingur þó einnig teljast neytandi.
- 18) Þessi tilskipun hefur ekki áhrif á frelsi aðildarríkjanna til að skilgreina, í samræmi við lög Sambandsins, það sem þau telja vera þjónustu í almannaþágu sem hefur almenna efnahagslega þýðingu, hvernig skipuleggja skuli þessa þjónustu og fjármagna hana, í samræmi við reglur um ríkisaðstoð og hvaða sérstöku skuldbindingar skulu gilda um hana.
- 19) Stafrænt efni merkir gögn, sem eru framleidd og afhent á stafrænu formi, s.s. tölvuforrit, hugbúnaður, leikir, tónlist, hreyfimyndir eða textar, án tillits til þess hvort þeim er hlaðið niður eða þau streymd, af áþreifanlegum miðli eða með hvers konar öðrum aðferðum. Samningar um afhendingu á stafrænu efni falla undir gildissvið þessarar tilskipunar. Ef stafrænt efni er afhent á áþreifanlegum miðli, s.s. geisladiski eða stafrænum mynddiski, telst það vera vara í skilningi þessarar tilskipunar. Á sama hátt og samningar um vatn, gas eða rafmagn, ef það er ekki selt í takmörkuðu rúmmáli eða ákveðnu magni, skulu samningar um stafrænt efni, sem er ekki afhent á áþreifanlegum miðli, hvorki flokkaðir sem sölusamningar né þjónustusamningar að því er varðar tilskipun þessa. Í slíkum tilvikum skal neytandinn hafa rétt til að falla frá samningi nema hann hafi samþykkt að hefja efndir samningsins áður en fresturinn til að falla frá honum lýkur og viðurkennt að hann muni þar með missa réttinn til að falla frá samningnum. Til viðbótar almennum upplýsingakröfum skal seljandinn upplýsa neytandann um virkni og viðeigandi rekstrarsamhæfi stafræns efnis. Með hugtakinu virkni er átt við mismunandi leiðir til að nota stafrænt efni, t.d. til að rekja atferli neytenda, hugtakið skal einnig vísa til þess hvort einhvers konar tæknilegar takmarkanir eru fyrir hendi eða ekki, s.s. vörn með stjórnun stafrænna réttinda eða svæðiskóðun. Hugtakinu viðeigandi rekstrarsamhæfi er ætlað að lýsa upplýsingum um þann staðlaða vélbúnað og hugbúnaðar-umhverfið, sem stafræna efnið er samhæft við, t.d. stýrikerfi, nauðsynleg útgáfa og tilteknir eiginleikar vélbúnaðarins. Framkvæmdastjórnin skal kanna þörfina á frekari samræmingu ákvæða að því er varðar stafrænt efni og leggja fram tillögu að nýrri löggjöf ef þörf er á.
- 20) Skilgreining á fjarsölusamningi skal ná til allra tilvika þar sem samningur milli seljanda og neytanda er gerður í gegnum skipulagt kerfi fyrir fjarsölu eða þjónustuveitingu sem notar eingöngu einn eða fleiri fjarsamskiptamiðla (s.s. vörulistar, Netið, sími eða bréfasími) allt fram að og á þeim tíma sem gengið er frá samningnum. Skilgreiningin skal einnig ná yfir tilvik þegar neytandinn heimsækir starfsstöðvarnar einvörðungu í þeim tilgangi að afla upplýsinga um vöru eða þjónustu og gerir síðan samninginn og gengur frá honum með aðstoð fjarsamskiptamiðils. Á hinn bóginn telst samningur, sem er gerður á fastri starfsstöð seljandans og síðan frágenginn með aðstoð fjarsamskiptamiðils, ekki vera fjarsölusamningur. Samningur sem byrjað er á með aðstoð fjarsamskiptamiðils og síðan gengið frá á fastri starfsstöð seljandans telst ekki heldur vera fjarsölusamningur. Á sama hátt skal hugtakið fjarsölusamningur ekki ná yfir pantanir sem neytandi gerir með aðstoð fjarsamskiptamiðils til að biðja um þjónustu fagaðila, t.d. þegar neytandi hringir til þess að panta tíma hjá hárgreiðslumanni. Hugtakið skipulagt kerfi fyrir fjarsölu eða þjónustuveitingu skal ná yfir kerfi, sem eru boðin af þriðja aðila sem er annar en seljandinn, en notuð af seljandanum, s.s. netvettvangur. Það skal þó ekki ná yfir tilvik þar sem vefsetur veita einungis upplýsingar um seljandann, vörur og/eða þjónustu hans ásamt samskiptaupplýsingum.
- 21) Samningur, sem gerður er utan fastra starfsstöðva, skal skilgreindur sem frágenginn samningur þegar bæði seljandinn og neytandinn eru í eigin persónu samtímis á stað sem er ekki föst starfsstöð seljandans, t.d. á heimili eða vinnustað neytandans. Utan fastra starfsstöðva getur neytandinn hugsanlega verið undir sálrænum þrýstingi eða honum komið að óvörum, óháð því hvort neytandinn á frumkvæði að komu seljandans eða ekki. Skilgreining á samningi, sem gerður er utan fastra starfsstöðva, skal einnig ná yfir aðstæður þar sem haft er persónulegt og beint samband við neytandann utan fastra starfsstöðvar en samningur er gerður strax að því loknu á starfsstöð seljandans eða með aðstoð fjarsamskiptamiðils. Skilgreining á samningi, sem

gerður er utan fastra starfsstöðva, skal ekki ná yfir það þegar seljandi kemur fyrst á heimili neytandans eingöngu til að taka mál eða gefa mat án skuldbindinga af hálfu neytandans og samningur er gerður síðar á starfsstöð seljandans eða með aðstoð fjarsamskiptamiðils á grundvelli mats seljandans. Í slíkum tilvikum ber ekki að telja að samningurinn hafi verið gerður strax eftir að seljandinn hafði samband við neytandann ef neytandanum hefur gefist færi á að íhuga mat seljandans áður en gengið er frá samningnum. Kaup, sem gerð eru í skemmtiferð sem seljandinn skipuleggur þar sem keyptar vörur eru kynntar og boðnar til sölu, skulu teljast til samninga sem gerðir eru utan fastra starfsstöðva.

- 22) Fastar starfsstöðvar skulu ná yfir hvers konar svæði (s.s. verslanir, sölubásar eða vöruflutningabifreiðar) sem er varanleg eða venjuleg starfsstöð seljandans. Markaðsbásar og sýningarbásar skulu teljast til fastra starfsstöðva ef þeir fullnægja þessu skilyrði. Húsnæði fyrir smásölu þar sem seljandinn stundar árstíðabundna starfsemi, t.d. á ferðamannatímanum á skíða- eða baðstöðum, skal teljast til fastra starfsstöðva þar sem seljandinn stundar reglubundna starfsemi sína í þessu húsnæði. Staðir, sem eru aðgengilegir almenningi, s.s. götur, verslunarmiðstöðvar, baðstrendur, íþróttamannvirki og almenningssamgöngutæki, sem seljandi notar fyrir starfsemi sína í undantekningartilvikum, sem og heimili og vinnustaðir, skulu ekki teljast til fastra starfsstöðva. Föst starfsstöð einstaklings, sem kemur fram í nafni seljandans eða á vegum hans eins og það er skilgreint í þessari tilskipun, skal teljast föst starfsstöð í skilningi þessarar tilskipunar.
- 23) Varanlegir miðlar skulu gera neytandanum kleift að geyma upplýsingarnar, eins lengi og hann þarf á að halda, til að vernda hagsmuni sína sem rekja má til tengsla hans við seljandann. Slíkir miðlar skulu einkum ná yfir pappír, minnislykla, geisladiska, stafræna mynddiska, minniskort eða harða tölvudiska sem og tölvupóst.
- 24) Opinbert uppboð felur í sér að seljendur og neytendur séu viðstaddir eða sé veitt tækifæri til að vera viðstaddir uppboðið í eigin persónu. Seljandinn býður neytandanum vöru eða þjónustu í útboðsferli, sem er heimilad með lögum í sumum aðildarríkum, til að bjóða vörur eða þjónustu til sölu á opinberu uppboði. Hlutskarpasti bjóðandi er skuldbundinn til að kaupa vöruna eða þjónustuna. Notkun netvettvangs fyrir uppboð, sem neytendur og seljendur hafa aðgang að, skal ekki teljast opinbert uppboð í skilningi þessarar tilskipunar.
- 25) Samningar um fjarhitun skulu falla undir þessa tilskipun á sama hátt og samningar um vatnsveitu, gas eða

raforku. Með fjarhitun er átt við afhendingu hita, m.a. í formi gufu eða heits vatns, frá miðlægum framleiðslustað um flutninga- og dreifikerfi til margra bygginga til hitunar.

- 26) Samningar, sem varða framsal fasteigna eða rétt til fasteigna, eða tilurð eða kaup á fasteignum eða slíkum rétti, samningar um smíði nýrra bygginga eða verulegar breytingar á byggingum, sem eru fyrir hendi ásamt samningum um leigu á húsnæði til fbúðarnota falla nú þegar undir nokkrar sértækar kröfur í löggjöf einstakra aðildarríkja. Þessir samningar ná t.d. yfir sölu á fasteignum sem enn hafa ekki verið byggðar og kaupleigu. Ákvæði þessarar tilskipunar eiga ekki við þessa samninga og skulu þeir því vera undanþegnir gildissviði hennar. Verulegar breytingar eru breytingar sem eru sambærilegar við smíði nýrrar byggingar, t.d. þegar aðeins framhlið eldri byggingar er varðveitt. Þjónustusamningar, einkum þeir sem varða smíði viðbygginga við byggingar (t.d. bílskúr eða verönd) og viðgerðir og endurnýjun bygginga, sem ekki er veruleg breyting, skulu falla undir gildissvið þessarar tilskipunar, ásamt samningum sem varða þjónustu fasteignasala og leigu á húsnæði sem ekki er til fbúðarnota.
- 27) Flutningaþjónusta nær yfir fólks- og vöruflutninga. Fólksflutningar skulu falla utan gildissviðs þessarar tilskipunar þar sem þeir falla nú þegar undir aðra löggjöf Sambandsins eða, þegar um er að ræða almenningssamgöngur og leigubíla, undir löggjöf einstakra aðildarríkja. Þó skulu ákvæði þessarar tilskipunar, sem vernda neytendur gegn óhóflegum gjöldum fyrir notkun greiðslumiðla eða gegn földum kostnaði, einnig gilda um samninga um fólksflutninga. Í tengslum við vöruflutninga og bílaleigu, sem er þjónusta, skulu neytendur njóta þeirrar verndar, sem kveðið er á um í þessari tilskipun, að undanskildum réttinum til að falla frá samningi.
- 28) Til að komast hjá því að stjórnsýslubyrði sé lögð á seljendur geta aðildarríki ákveðið að beita ekki þessari tilskipun þegar vara eða þjónusta með lágt verðgildi er seld utan fastra starfsstöðva. Viðmiðunarmörk fjárhæða skal fastsetja nægilega lágt til þess að einungis kaup sem skipta litlu máli verði undanskilin. Aðildarríkjum skal heimilt að ákvarða þessa fjárhæð í eigin lögum að því tilskildu að hún fari ekki fyrir 50 evrur. Ef neytandinn gerir tvo eða fleiri samninga um skylt efni á sama tíma skal taka tillit til heildarkostnaðar þeirra við beitingu þessara viðmiðunarmarka.

- 29) Félagsleg þjónusta hefur sérstök grundvallareinkenni, sem endurspeglast í löggjöf á tilteknum sviðum, að hluta til á vettvangi Sambandsins og að hluta til á landsvisu. Félagsleg þjónusta er annars vegar þjónusta við sérstaklega illa setta eða tekjulága einstaklinga og þjónusta við einstaklinga og fjölskyldur sem þarfnast aðstoðar við venjubundin, dagleg verk og hins vegar þjónusta við alla sem hafa sérþörf fyrir aðstoð, stuðning, vernd eða hvatningu á tilteknu æviskeiði. Félagsleg þjónusta nær m.a. yfir þjónustu við börn og unglinga, aðstoðarþjónustu við fjölskyldur, einstæða foreldra og eldri borgara ásamt þjónustu við innflytjendur. Félagsleg þjónusta nær bæði yfir skammtíma- og langtímaumönnun, t.d. á vegum heimahlýnningar eða í vernduðum þjónustuíbúðum og á hjúkrunarheimilum eða í öðru húsnæði fyrir aldraða. Félagsleg þjónusta nær ekki einungis yfir þjónustu, sem ríkið sér um á innlendum, svæðisbundnum og staðbundnum vettvangi og þjónustuaðilar með umboð frá ríkinu eða viðurkennd góðgerðarfélag veita, heldur einnig þjónustu sem einkarekin fyrirtæki veita. Ákvæði þessarar tilskipunar eiga ekki við um samninga um félagslega þjónustu og skulu þeir því vera undanþegnir gildissviði hennar.
- 30) Þörf er á sérstökum reglugerðum fyrir heilbrigðisþjónustu vegna þess hve tæknilega flókin hún er, vegna mikilvægis hennar sem þjónusta í almannabágu og vegna umfangsmikillar opinberrar fjármögnunar hennar. Í tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins 2011/24/ESB frá 9. mars 2011 um réttindi sjúklinga varðandi heilbrigðisþjónustu yfir landamæri ⁽¹⁾ er heilbrigðisþjónusta skilgreind sem „þjónusta sem fagfólk í heilbrigðisþjónustu veitir sjúklingum í því skyni að meta, viðhalda eða endurheimta heilsu þeirra, þ.m.t. að ávísa lyfjum, skammta þau og afgreiða lyf og lækningatæki“. Í tilskipuninni er fagfólk í heilbrigðisþjónustu skilgreint sem læknir, hjúkrunarfræðingur í almennri hjúkrun, tannlæknir, ljósmóðir eða lyfjafræðingur í skilningi tilskipunar Evrópuþingsins og ráðsins 2005/36/EB frá 7. september 2005 um viðurkenningu á faglegri menntun og hæfi ⁽²⁾ eða annað fagfólk, sem leggur stund á starfsemi í heilbrigðisgeiranum, sem er takmörkuð við lögverndaða starfgrein, sbr. a-lið 1. mgr. 3. gr. tilskipunar 2005/36/EB, eða einstaklingur sem telst til fagfólks í heilbrigðisþjónustu samkvæmt löggjöf í aðildarríkinu þar sem meðferð fer fram. Ákvæði þessarar tilskipunar eiga ekki við um heilbrigðisþjónustu og skal hún því vera undanþegin gildissviði hennar.
- 31) Fjárhættustarfsemi skal falla utan gildissviðs þessarar tilskipunar. Fjárhættustarfsemi felur í sér að veðja fjármunum í áhættuspilum, þ.m.t. happdrætti, fjárhættustarfsemi í spilavítum og veðmálavíðskipti. Aðildarríkin skulu geta samþykkt aðrar, einnig strangari, reglur um neytendavernd í tengslum við slíka starfsemi.
- 32) Gildandi löggjöf Sambandsins, m.a. varðandi fjármálaþjónustu fyrir neytendur, pakkaferðir og skiptileigu, inniheldur nokkrar reglur um neytendavernd. Af þessari ástæðu gildir þessi tilskipun ekki að því er varðar samninga á þessum sviðum. Að því er varðar fjármálaþjónustu eru aðildarríkin hvött til að taka mið af gildandi löggjöf Sambandsins á þessu sviði, þegar þau setja lög á sviðum sem Sambandið setur ekki reglur um, á þann hátt að jöfn samkeppnisskilyrði allra neytenda og allra samninga um fjármálaþjónustu séu tryggð.
- 33) Seljanda skal vera skylt að upplýsa neytandann fyrirfram um hvers konar fyrirkomulag sem hefur í för með sér að neytandinn greiði seljandanum tryggingargfé, þ.m.t. fyrirkomulag þar sem trygging fyrir fjárhæð er tekin frá á kredit- eða debetkorti neytandans.
- 34) Seljandi skal veita neytandanum skýrar og skiljanlegar upplýsingar áður en neytandinn er bundinn af fjarsölusamningi eða samningi sem gerður er utan fastrar starfsstöðvar, öðrum samningi en fjarsölusamningi eða samningi sem gerður er utan fastrar starfsstöðvar eða samsvarandi tilboði. Þegar seljandi veitir þessar upplýsingar skal hann taka tillit til sérþarfa neytenda, sem eru sérlega berskjaldaðir sökum andlegrar, líkamlegrar eða sálrænnar fötlunar, aldurs eða trúgírni á þann hátt að telja mátti eðlilegt að seljandinn gæti séð það fyrir. Það að tekið sé tillit til slíkra sérþarfa skal þó ekki leiða af sér mismunandi stig neytendaverndar.
- 35) Upplýsingar sem seljanda ber að veita neytanda skulu vera skyldubundnar og þeim má ekki breyta. Þó skulu samningsaðilar geta samþykkt sérstaklega að breyta efni samningsins sem síðan er gerður, t.d. um fyrirkomulag afhendingar.
- 36) Þegar um er að ræða fjarsölusamninga skal aðlaga upplýsingakröfur þannig að tekið sé tillit til tæknilegra takmarkana tiltekinna miðla, s.s. takmarkaðs fjölda tákna á tilteknum farsímaskjám eða tímatakmarkana fyrir auglýsingainnskot í sjónvarpi. Í slíkum tilvikum skal seljandinn uppfylla lágmarkskröfur um upplýsingar og vísa neytandanum á aðrar upplýsingar, t.d. með því að gefa upp gjaldfrjálst símanúmer eða krækju á vefsíðu seljandans þar sem beinn aðgangur er að viðkomandi upplýsingum og auðvelt að nálgast þær. Að því er varðar kröfuna um að upplýsa neytandann um kostnað við að skila vörum, sem eru þannig að ekki er hægt að endursenda þær í pósti, telst kröfunni hafa verið fullnægt, m.a. ef seljandinn tilgreinir eitt flutningafyrirtæki (t.d. það sem hann fól að afhenda

⁽¹⁾ Stjórn. ESB L 88, 4.4.2011, bls. 45.

⁽²⁾ Stjórn. ESB L 255, 30.9.2005, bls. 22.

vöruna) og eina upphæð vegna kostnaðar við að skila vörunni. Ef seljandi getur ekki með góðu móti reiknað út fyrirfram kostnað við að skila vörunni, t.d. vegna þess að hann býðst ekki til að sjá um endursendingu vörunnar sjálfur, skal seljandi gefa yfirlýsingu um að greiða skuli þann kostnað og að kostnaðurinn geti verið hár, ásamt samngjörnu mati á hámarkskostnaði sem gæti miðast við kostnaðinn við afhendingu til neytandans.

- 37) Þar sem neytandinn getur ekki séð vöruna áður en gengið er frá samningnum, þegar um fjarsölu er að ræða, skal hann eiga rétt til að falla frá samningnum. Af sömu ástæðu skal neytandinn eiga rétt til að prófa og skoða vöru sem hann hefur keypt, eftir því sem nauðsynlegt er, til að staðfesta eiginleika, einkenni og virkni vörunnar. Þegar um er að ræða samninga sem eru gerðir utan fastra starfsstöðva skal neytandinn eiga rétt til að falla frá þeim vegna þess að honum er hugsanlega komið í opna skjöldu og/eða hann verður fyrir sálrænum þrýstingi. Þegar fallið er frá samningi bindur það enda á þá skyldu samningsaðila að efna hann.
- 38) Á viðskiptavefsetrum skal tilgreint á skýran og læsilegan hátt, í síðasta lagi við upphaf pöntunarferlisins, hvort um einhverjar takmarkanir á afhendingu sé að ræða og hvaða greiðslumáti sé viðurkenndur.
- 39) Þegar gengið er frá fjarsölusamningum um vefsetur er mikilvægt að tryggja að neytandinn geti að fullu lesið og skilið meginþætti samningsins áður en hann leggur inn pöntun sína. Í þessu skyni skulu í þessari tilskipun vera ákvæði um að þessir þættir séu sýndir nærri staðfestingunni sem þarf til að leggja inn pöntun. Einnig er mikilvægt í slíkum tilvikum að tryggja að neytandinn geti ákveðið á hvaða tíma hann skuldbindur sig til að greiða seljandanum. Þess vegna skal einkum vekja athygli neytandans á því með ótvíræðu orðalagi að pöntun hafi í för með sér skuldbindingu um greiðslu til seljandans.
- 40) Núverandi frestur til að falla frá samningi, sem er mismunandi bæði milli aðildarríkjanna og hvað varðar fjarsölusamninga og samninga, sem gerðir eru utan fastra starfsstöðva, veldur réttaróvissu og kostnaði við reglufylgni. Sami frestur til að falla frá samningi skal gilda um alla fjarsölusamninga og samninga sem gerðir eru utan fastra starfsstöðva. Ef um þjónustusamninga er að ræða skal frestur til að falla frá samningi renna út 14 dögum eftir að gengið er frá samningi. Ef um sölusamninga er að ræða skal frestur til að falla frá samningi renna út 14 dögum eftir að neytandinn eða þriðji aðili annar en flutningsaðilinn, sem neytandinn hefur tilgreint, hefur tekið vöruna í vörslu sína í reynd. Auk þess skal neytandinn geta nýtt sér réttinn til að falla frá samningi áður en hann tekur vöruna í vörslu sína í reynd. Þegar neytandinn pantar margar vörur í einni pöntun en þær eru afhentar hver um sig skal frestur til

að falla frá samningi renna út 14 dögum eftir þann dag þegar neytandinn tekur síðustu vöruna í vörslu sína í reynd. Þegar vörur eru afhentar í mörgum einingum eða stykkjum skal frestur til að falla frá samningi renna út 14 dögum eftir þann dag þegar neytandinn tekur síðustu eininguna eða stykkið í vörslu sína í reynd.

- 41) Til að tryggja réttarvissu er rétt að reglugerð ráðsins (EBE, KBE) nr. 1182/71 frá 3. júní 1971 sem setur reglur um hvernig reikna ber tímabil, dagsetningar og fresti ⁽¹⁾ gildi við útreikning á tímabilum sem fjallað er um í þessari tilskipun. Þess vegna skulu allir frestir í þessari tilskipun mældir í almanaksdögum. Eigi frestur, mældur í dögum, að reiknast frá þeirri stundu er atburður gerist eða aðgerðir framkvæmdar, telst ekki með í frestinum sá dagur þegar atburður á sér stað eða aðgerðir eru framkvæmdar.
- 42) Ákvæðin, sem varða réttinn til að falla frá samningi, skulu ekki hafa áhrif á lög og reglur aðildarríkjanna sem gilda um riftun samnings eða að samningur sé ekki aðfararhæfur eða möguleika neytandans til að fullnægja samningsbundnum skyldum sínum fyrir þann tíma sem tiltekinn er í samningnum.
- 43) Ef seljandi hefur ekki veitt neytandanum nægar upplýsingar áður en gengið er frá fjarsölusamningi eða samningi, sem gerður er utan fastrar starfsstöðvar, skal framlengja frestinn til að falla frá samningnum. Til að tryggja réttarvissu að því er varðar frestinn til að falla frá samningi skal þó takmarka frestinn við tólf mánuði.
- 44) Rétturinn til að segja upp samningi er nýttur á mismunandi hátt í aðildarríkjunum og hefur það haft í för með sér kostnað fyrir seljendur sem stunda sölu yfir landamæri. Með því að taka upp samræmt staðlað uppsagnareyðublað sem neytendur geta notað má einfalda ferlið og koma á réttarvissu. Af þessum sökum skulu aðildarríkin forðast að bæta kröfum um framsetningu við staðlað eyðublað í Sambandinu, t.d. varðandi leturstærð. Neytandanum skal þó vera frjálst að nota sitt eigið orðalag í þegar hann fellur frá samningi, að því tilskildu að yfirlýsing hans til seljandans, þar sem fram kemur ákvörðun hans um að falla frá samningnum, sé ótvíræð. Bréf, símtal eða skil á vörnum með skýrri yfirlýsingu getur verið fullnægjandi en neytandinn skal bera sönnunarbyrðina um að uppsögnin hafi verið innan þeirra tímamarka sem sett eru í tilskipuninni. Af þessum sökum er það neytandanum í hag að nota varanlegan miðil þegar hann tilkynnir seljanda um að hann falli frá samningnum.

(¹) Stjútíð. EB L 124, 8.6.1971, bls. 1.

- 45) Þar sem reynslan sýnir að margir neytendur og seljendur kjósa að eiga samskipti um vefsetur seljandans skal seljandinn geta gefið neytandanum kost á að fylla út veflægt uppsagnareyðublað. Í slíkum tilvikum skal seljandinn láta í té kvittun fyrir móttöku án tafar, t.d. með tölvupósti.
- 46) Í því tilviki þegar neytandi fellur frá samningi skal seljandinn endurgreiða allar greiðslur sem hann hefur fengið frá neytandanum, þ.m.t. greiðslur vegna kostnaðar sem seljandinn hafði af afhendingu til neytandans. Endurgreiðslan skal ekki vera í formi inneignarmiða nema neytandinn hafi notað inneignarmiða í upphaflegu viðskiptunum eða hafi samþykkt þá sérstaklega. Kjósi neytandinn sérstaklega að afhending fari fram með ákveðnum hætti (t.d. með 24 klst. hraðsendingu), þó að seljandinn hafi boðið algengan og almennt viðurkenndan afhendingarmáta, sem hefði haft í för með sér lægri afhendingarkostnað, skal neytandinn standa straum af þeim mismun kostnaðar sem er á þessu tvenns konar fyrirkomulagi afhendingar.
- 47) Sumir neytendur nýta rétt sinn til að falla frá samningi eftir að hafa notað vöruna meira en nauðsynlegt er til að staðfesta eiginleika, einkenni og virkni hennar. Í því tilviki skal neytandinn ekki missa réttinn til að falla frá samningnum heldur skal hann vera ábyrgur fyrir allri rýrnun á verðgildi vörunnar. Til þess að staðfesta eiginleika, einkenni og virkni vörunnar skal neytandinn aðeins meðhöndla hana og skoða á sama hátt og honum hefði verið leyft í verslun. Neytanda skal t.d. aðeins máta fatnað og skal ekki vera heimilt að ganga í honum. Af þessum sökum skal neytandinn meðhöndla og skoða vöruna af varfærni áður en frestinum til að falla frá samningi lýkur. Skyldur neytandans þegar hann fellur frá samningi eiga ekki að fæla hann frá því að nýta sér rétt sinn til að falla frá honum.
- 48) Neytandanum skal vera skylt að endursenda vöruna eigi síðar en 14 dögum eftir að hann upplýsti seljandann um ákvörðun sína að falla frá samningnum. Í tilvikum þegar seljandi og neytandi fullnægja ekki skuldbindingum varðandi rétt til að falla frá samningi skulu viðurlög, sem kveðið er á um í landslögum í samræmi við þessa tilskipun, gilda, ásamt ákvæðum samningaréttar.
- 49) Tiltekna undantekningar frá rétti til að segja upp samningi skulu vera fyrir hendi, bæði fyrir fjarsölusamninga og samninga sem gerðir eru utan fastra starfsstöðva. Réttur til að falla frá samningi gæti verið óviðeigandi, t.d. að teknu tilliti til eiginleika sérstakrar vöru eða þjónustu. Svo er t.d. um vín sem er afhent löngu eftir gerð samnings sem einkennist af spákaupmennsku þar sem verðgildið er háð sveiflum á markaði („vin en primeur“). Rétturinn til að falla frá samningi skal hvorki gilda um vöru, sem er framleidd samkvæmt forskrift neytandans eða ber skýrt auðkenni hans, s.s. gluggatjöld gerð eftir máli, né t.d. um afhendingu eldsneytis sem er vara sem eðlis síns vegna er ekki unnt að aðskilja frá öðrum vörum eftir afhendingu. Einnig gæti verið óviðeigandi að veita neytanda rétt til að segja upp samningi þegar um er að ræða ákveðna þjónustu þar sem gerð samningsins hefur í för með sér að afkastageta er höfð til reiðu, sem seljanda gæti reynst erfitt að nýta á annan hátt ef réttur til að falla frá samningi væri nýttur. Þetta ætti t.d. við um bókanir á hótelum eða um frístundahús eða um menningar- eða íþróttaviðburði.
- 50) Neytandinn á annars vegar að njóta góðs af rétti sínum til að falla frá samningi jafnvel þótt hann hafi óskað eftir þjónustu áður en frestinum til að falla frá honum lýkur. Hins vegar skal seljanda tryggð að hann fái sanngjarna greiðslu fyrir þá þjónustu sem hann hefur veitt ef neytandinn nýtir rétt sinn til að falla frá samningi. Útreikningur á hlutfallslegri fjárhæð skal byggjast á verðinu sem samþykkt var í samningnum nema neytandinn sýni fram á að það heildarverð sé sjálft ekki í réttu hlutfalli, en í slíku tilviki skal fjárhæðin, sem greiða skal, reiknuð út á grundvelli markaðsvirðis þjónustunnar sem veitt var. Markaðsvirðið skal skilgreint með því að bera saman verð sambærilegrar þjónustu sem veitt var af öðrum seljendum þegar samningurinn var gerður. Neytandinn skal þess vegna óska eftir þjónustu áður en frestur til að falla frá samningi rennur út með því að leggja fram beiðnina sérstaklega og, ef um er að ræða samninga utan fastrar starfsstöðvar, á varanlegum miðli. Á sama hátt skal seljandinn upplýsa neytandann á varanlegum miðli um hvers konar skuldbindingu um greiðslu á hlutfallslegum kostnaði fyrir þá þjónustu sem þegar hefur verið veitt. Þegar um er að ræða samninga sem fjalla bæði um vörur og þjónustu skulu reglurnar, sem kveðið er á um í þessari tilskipun um skil á vöru, gilda um þá þætti sem snúa að vörunni og fyrirkomulag endurgjalds fyrir þjónustu gilda um þá þætti sem snúa að þjónustunni.
- 51) Helstu erfiðleikar, sem neytendur verða fyrir og ein meginástæða ágreinings við seljendur, snúa að afhendingu á vöru, þar á meðal að vara týnist eða skemmist í flutningi og sé afhent seint eða að hluta hennar vanti. Þess vegna þykir rétt að skýra og samræma landsreglur um hvenær afhending skuli fara fram. Staður og fyrirkomulag afhendingar og reglur varðandi ákvörðun um skilyrði fyrir yfirfærslu eignarhalds á vörunni ásamt því hvenær yfirfærslan á sér stað skal áfram falla undir landslög og hefur þessi tilskipun því ekki áhrif á þessa þætti. Reglur um afhendingu, sem mælt er fyrir um í þessari tilskipun, skulu taka til möguleika neytandans til að heimila þriðja aðila að taka vöruna í vörslu sína eða fá umráð yfir henni fyrir hans hönd. Neytandi skal teljast hafa umráð yfir vöru ef hann eða þriðji aðili, sem neytandinn hefur tilgreint, hefur aðgang að vörunni til að nota hana sem eigandi eða getur endurselt hana (t.d. þegar hann hefur fengið í hendur lykila eða hefur í vörslu sinni skjöl sem staðfesta eignarhaldið).

- 52) Í tengslum við sölusamninga getur afhending vöru farið fram á margvíslegan hátt, ýmist þegar í stað eða síðar. Hafi samningsaðilar ekki komið sér saman um sérstakan afhendingardag skal seljandinn afhenda vörunar eins fljótt og unnt er og í öllum tilvikum eigi síðar en 30 dögum frá þeim degi þegar gengið var frá samningi. Í reglunum um síðbúna afhendingu skal einnig taka tillit til vara sem eru framleiddar eða keyptar sérstaklega fyrir neytandann og sem seljandinn getur ekki endurnýtt án þess að verða fyrir verulegu tapi. Þess vegna skal vera ákvæði í þessari tilskipun sem veitir seljandanum hæfilega langan viðbótartíma við tiltekna aðstæður. Hafi seljandinn ekki afhent vörur innan þess tíma sem samkomulag var gert um við neytandann skal neytandinn, áður en hann getur rift samningnum, leita eftir því við seljandann að vörunar verði afhentar innan hæfilegs viðbótartíma og eiga rétt til að rifta samningnum ef seljandinn afhendir vörunar ekki heldur innan þessa viðbótartíma. Þetta ákvæði gildir þó ekki ef seljandinn hefur með ótvíræðri yfirlýsingu neitað að afhenda vörunar. Það gildir ekki heldur í tilteknum tilvikum þegar nauðsynlegt er að afhenda vörunar á tilteknum tíma, s.s. ef um er að ræða brúðarkjól sem þarf að afhenda fyrir brúðkaupið. Það gildir ekki heldur í tilvikum þegar neytandinn tilkynnir seljandanum að nauðsynlegt sé að afhenda vörunar á tilteknum degi. Neytandinn getur í þessum tilgangi notað samskiptaupplýsingar seljandans sem eru látar í té í samræmi við þessa tilskipun. Í slíkum sérstökum tilvikum skal neytandinn, ef seljandinn afhendir vörunar ekki í tæka tíð, eiga rétt til að rifta samningnum tafarlaust að umsömdum afhendingartíma liðnum. Þessi tilskipun hefur ekki áhrif á ákvæði í landslögum einstakra aðildarríkja um hvernig neytandinn skuli tilkynna seljandanum að hann óski eftir að rifta samningnum.
- 53) Auk réttar neytandans til að rifta samningi ef seljandinn uppfyllir ekki skuldbindingar sínar um að afhenda vörur, í samræmi við þessa tilskipun, getur neytandinn, í samræmi við viðeigandi landslög, nýtt sér önnur úrræði, s.s. að veita seljandanum viðbótarfrest til afhendingar, krefjast þess að samningurinn sé efndur, halda eftir greiðslu og gera kröfu um skaðabætur.
- 54) Í samræmi við 3. mgr. 53. gr. tilskipunar Evrópuþingsins og ráðsins 2007/64/EB frá 13. nóvember 2007 um greiðsluþjónustu á innri markaðnum⁽¹⁾ skal aðildarríkjnum vera heimilt að banna eða takmarka rétt seljenda til að krefjast gjalds af neytendum að teknu tilliti til nauðsynjar á að efla samkeppni og stuðla að notkun skilvirkra greiðslumiðla. Í öllum tilvikum skal seljendum bannað að krefja neytendur um gjöld umfram þann kostnað sem seljandinn hefur haft af notkun tiltekins greiðslumiðils.
- 55) Hafi seljandinn sent neytandanum vörunar geta komið upp deilur, ef vörunar tynast eða skemmast, um hvenær yfirfærsla áhættu á sér stað. Þess vegna skal í þessari tilskipun kveðið á um að neytandinn sé verndaður gegn allri áhættu af því að vörunar tynist eða skemmist áður en hann hefur fengið þær í vörslu sína. Neytandinn skal njóta verndar meðan á flutningi stendur, sem seljandinn skipuleggur eða annast, jafnvel þegar neytandinn hefur valið tiltekinn afhendingarmáta úr ýmsum möguleikum sem seljandinn býður. Þetta ákvæði skal þó ekki gilda um samninga þar sem neytandinn þarf sjálfur að sækja vörunar eða fá flutningsaðila til að sækja þær. Að því er varðar hvenær yfirfærsla áhættu á sér stað skal neytandinn teljast hafa fengið vörunar í vörslu sína þegar hann hefur tekið á móti þeim.
- 56) Einstaklingar eða stofnanir sem teljast, samkvæmt innlendum lögum, hafa lögmætra hagsmuna að gæta í að vernda samningsbundinn rétt neytenda skulu hafa rétt til þess að hefja málsmeðferð, annaðhvort hjá dómstóli eða stjórnvaldi sem er þar til bært að úrskurða í kærumálum, eða hefja viðeigandi málarekstur.
- 57) Nauðsynlegt er að aðildarríkin mæli fyrir um viðurlög við brotum á þessari tilskipun og tryggji að þeim sé framfylgt. Þessi viðurlög skulu vera skilvirk, í réttu hlutfalli við brotið og letjandi.
- 58) Neytendur skulu ekki sviptir þeirri vernd sem kveðið er á um í þessari tilskipun. Ef löginn sem gilda um samninginn eru lög þriðja lands skal reglugerð (EB) nr. 593/2008 gilda til þess að ákvarða hvort neytandinn nýtur þeirrar verndar sem kveðið er á um í þessari tilskipun.
- 59) Framkvæmdastjórnin skal, að höfðu samráði við aðildarríkin og hagsmunaaðila, leitast við að finna ákjósanlegustu leiðina til að tryggja að öllum neytendum sé gerð grein fyrir réttindum þeirra á sölustað.
- 60) Þar sem óumbeðin afhending vöru eða þjónustu, sem er afhending vöru eða veiting þjónustu án þess að neytandinn hafi óskað eftir henni, er bönnuð með tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins 2005/29/EB frá 11. maí 2005 um óréttmæta viðskiptahætti gagnvart neytendum á innri markaðnum („tilskipun um óréttmæta viðskiptahætti“)⁽²⁾ þótt ekki sé þar kveðið á um samningsbundin úrræði, er nauðsynlegt að taka upp í þessari tilskipun samningsbundin úrræði til að undanþiggja neytendur hvers konar skuldbindingum varðandi slíka óumbeðna afhendingu.

⁽¹⁾ Stjótið. ESB L 319, 5.12.2007, bls. 1.

⁽²⁾ Stjótið. ESB L 149, 11.6.2005, bls. 22.

- 61) Með tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins 2002/58/EB frá 12. júlí 2002 um vinnslu persónuupplýsinga og um verndun einkalífs á sviði rafrænna fjarskipta (tilskipun um friðhelgi einkalífsins og rafræn fjarskipti) ⁽¹⁾ er reglum þegar komið yfir óumbeðin samskipti og kveðið á um öfluga neytendavernd. Þess vegna eru samsvarandi ákvæði um sama efni í tilskipun 97/7/EB óþörf.
- 62) Rétt þykir að framkvæmdastjórnin endurskoði þessa tilskipun, komi einhverjar hindranir á innri markaðinum í ljós. Framkvæmdastjórnin skal í endurskoðun sinni huga sérstaklega að möguleikunum sem aðildarríkjunum eru veittir til að viðhalda eða taka upp sérstök landsbundin ákvæði, þar á meðal á tilteknum sviðum í tilskipun ráðsins 93/13/EBE frá 5. apríl 1993 um óréttmæta skilmála í neytendasamningum ⁽²⁾ og tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins 1999/44/EB frá 25. maí 1999 um tiltekna þætti í sölu neysluvara og ábyrgð þar að lútandi ⁽³⁾. Endurskoðunin gæti leitt til þess að framkvæmdastjórnin legði fram tillögu um breytingu á þessari tilskipun, í þeirri endurskoðun gætu falist breytingar á öðrum lögum um neytendavernd sem endurspeglu stefnumörkun framkvæmdastjórnarinnar varðandi neytendavernd og þá skuldbindingu að endurskoða réttarreglur Sambandsins til að ná fram öflugri almennri neytendavernd.
- 63) Tilskipunum 93/13/EBE og 1999/44/EB skal breytt þannig að aðildarríkjunum verði skylt að tilkynna framkvæmdastjórninni um samþykkt sérstakra ákvæða í landslögum á tilteknum sviðum.
- 64) Fella skal tilskipanir 85/577/EBE og 97/7/EB úr gildi.
- 65) Þar eð aðildarríkin geta ekki fyllilega náð markmiði þessarar tilskipunar, þ.e. að stuðla að eðlilegri starfsemi innri markaðarins með því að tryggja öfluga neytendavernd, og því verður betur náð á vettvangi Sambandsins, er Sambandinu heimilt að samþykkja ráðstafanir í samræmi við nálægðarregluna eins og kveðið er á um í 5. gr. sáttmálans um Evrópusambandið. Í samræmi við meðalhófsregluna, eins og hún er sett fram í þeirri grein, er ekki gengið lengra en nauðsyn krefur í þessari tilskipun til að ná þessu markmiði.
- 66) Í þessari tilskipun eru grundvallarréttindi virt og meginreglum fylgt, einkum þeim sem eru viðurkenndar í sáttmála Evrópusambandsins um grundvallarréttindi.
- 67) Í samræmi við 34. lið samstarfssamningsins milli stofnana um betri lagasetningu ⁽⁴⁾ eru aðildarríkin

hvött til þess, bæði í eigin þágu og í þágu Sambandsins, að semja og birta sínar eigin töflur sem sýna samsvörun milli þessarar tilskipunar og lögleiðingarráðstafananna eftir því sem kostur er.

SAMÞYKKT TILSKIPUN ÞESSA:

1 KAFLI

EFNI, SKILGREININGAR OG GILDISSVIÐ

1. gr.

Efni

Markmiðið með þessari tilskipun er að ná fram öflugri neytendavernd og stuðla þannig að eðlilegri starfsemi innri markaðarins með því að samræma tiltekna þætti í lögum og stjórnsýslufyrirmælum aðildarríkjanna varðandi samninga sem neytendur og seljendur gera sín í milli.

2. gr.

Skilgreiningar

Í þessari tilskipun er merking eftirfarandi hugtaka sem hér segir:

- 1) „neytandi“: einstaklingur sem, að því er varðar samninga sem þessi tilskipun nær til, starfar að markmiðum sem liggja utan við atvinnugrein, fyrirtæki, iðn eða sérgrein hans,
- 2) „seljandi“: einstaklingur eða lögaðili, jafnt í eigu hins opinbera sem í einkaeigu, ásamt hverjum þeim sem starfar í nafni seljandans eða fyrir hönd hans, sem starfar að þeim markmiðum sem varða atvinnugrein, fyrirtæki, iðn eða sérgrein hans í tengslum við samninga sem falla undir þessa tilskipun,
- 3) „vara“: allir efnislegir lausamunir aðrir en munir seldir nauðungarsölu eða með annars konar lagaheimild; vatn, gas og rafmagn skal teljast til vöru í skilningi þessarar tilskipunar ef það er selt í takmörkuðu rúmmáli eða ákveðnu magni,
- 4) „vara sem er framleidd samkvæmt forskrift neytandans“: vara sem er ekki forsmíðuð, framleidd samkvæmt einstaklingsbundnu vali eða ákvörðun neytandans,
- 5) „sölusamningur“: samningur þar sem seljandi yfirfærir eða skuldbindur sig til að yfirfæra eignarhald á vörum til neytanda og neytandinn greiðir eða skuldbindur sig til að greiða verð þeirra, þ.m.t. samningar sem varða bæði vörur og þjónustu,

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

⁽²⁾ Stjótd. EB L 95, 21.4.1993, bls. 29.

⁽³⁾ Stjótd. EB L 171, 7.7.1999, bls. 12.

⁽⁴⁾ Stjótd. ESB L 321, 31.12.2003, bls. 1.

- 6) „þjónustusamningur“: aðrir samningar en samningar þar sem seljandi veitir neytanda þjónustu eða skuldbindur sig til þess og neytandinn greiðir eða skuldbindur sig til að greiða verð hennar,
- 7) „fjarsölusamningur“: samningur á milli seljanda og neytanda, sem er gerður um skipulagt kerfi fyrir fjarsölu eða þjónustuveitingu án þess að seljandinn og neytandinn séu viðstaddir samtímis í eigin persónu, þar sem eingöngu einn eða fleiri fjarsamskiptamiðlar eru notaðir allt fram að og á þeim tíma sem gengið er frá samningnum,
- 8) „samningur sem er gerður utan fastrar starfsstöðvar“: samningur milli seljanda og neytanda:
- sem er gerður þegar bæði seljandinn og neytandinn eru viðstaddir samtímis í eigin persónu, á stað sem er ekki föst starfsstöð seljandans,
 - neytandinn hefur gert tilboð um við sömu aðstæður og í a-lið,
 - er gerður á fastri starfsstöð seljandans eða um hvers konar fjarsamskiptamiðil strax eftir að haft var persónulegt og beint samband við neytandann á stað sem er ekki föst starfsstöð seljandans, þegar bæði seljandinn og neytandinn eru viðstaddir samtímis í eigin persónu, eða
 - er gerður í skemmtiferð, sem seljandi skipuleggur með það fyrir augum að kynna og selja neytandanum vörur eða þjónustu,
- 9) „föst starfsstöð“:
- fast húsnæði fyrir smásölu, þar sem seljandi stundar starfsemi sína til frambúðar, eða
 - færanlegt athafnasvæði fyrir smásölu þar sem seljandi stundar reglubundna starfsemi sína,
- 10) „varanlegur miðill“: tæki, sem gerir neytanda eða seljanda kleift að geyma upplýsingar, sem beint er til hans persónulega, á þann hátt að hægt sé að nálgast þær til að fletta upp í þeim síðar, í hæfilegan tíma eftir því hvaða tilgangi upplýsingarnar þjóna og sem gerir kleift að afrita óbreyttar þær upplýsingarnar sem geymdar eru,
- 11) „stafrænt efni“: gögn sem eru framleidd og afhent á stafrænu formi,
- 12) „fjármálaþjónusta“: þjónusta á sviði bankaviðskipta, lána, váttrygginga, séreignarlífeyris, fjárfestinga eða greiðslna,
- 13) „opinbert uppboð“: söluaðferð þar sem seljandi býður fram vörur eða þjónustu til neytenda, sem eru viðstaddir eða er veitt tækifæri til að vera viðstaddir uppboðið í eigin persónu, í gagnsæju útboðsferli á samkeppnisgrundvelli sem er stjórnað af uppboðshaldara og þar sem hlutskarpasti bjóðandi er skuldbundinn til að kaupa vörurnar eða þjónustuna,
- 14) „viðskiptaábyrgð“: allar skuldbindingar seljanda eða framleiðanda (ábyrgðarmanns) gagnvart neytandanum, auk lagalegrar skuldbindingar hans í tengslum við samræmisábyrgð, um að endurgreiða kaupverð eða skipta, gera við vöru eða á annan hátt ráða bót á göllum hennar, sé hún ekki í samræmi við lýsingu í ábyrgðarskránni eða auglýsingar um vöruna, sem voru aðgengilegar á þeim tíma þegar samningur var gerður eða fyrir,
- 15) „fylgisamningur“: samningur sem gildir um kaup neytandans á vöru eða þjónustu, sem tengist fjarsölusamningi eða samningi sem gerður er utan fastrar starfsstöðvar, og sem seljandi eða þriðji aðili lætur í té á grundvelli samkomulags milli þess þriðja aðila og seljandans.

3. gr.

Gildissvið

- Tilskipun þessi gildir, í samræmi við skilyrði og umfang þessara ákvæða, um alla samninga sem seljandi og neytandi gera sín í milli. Hún gildir einnig um samninga um afhendingu á vatni, gasi, rafmagni eða fjarhitun, einnig frá opinberum veitendum, að svo miklu leyti sem afhendingin er á grundvelli samnings.
- Ef ákvæði þessarar tilskipunar stríða gegn ákvæði annarrar gerðar Sambandsins, sem gildir um sérstaka geira, skal ákvæði hinnar gerðar Sambandsins ganga frammar og gilda um þá sérstöku geira.
- Þessi tilskipun gildir ekki um samninga um:
 - félagsþjónustu, þ.m.t. félagsbústaði, dagvistun barna og stuðning við fjölskyldur og einstaklinga sem eru aðstoðar þurfi um stundarsakir eða til frambúðar, þ.m.t. langtímaumönnun,
 - heilbrigðisþjónustu, eins og hún er skilgreind í a-lið 3. gr. tilskipunar 2011/24/ESB, hvort sem hún er veitt fyrir milligöngu heilbrigðisstofnana eða ekki,
 - fjárhættustarfsemi, sem felur í sér að veðja fjármunum í áhættuspilum, þ.m.t. happdrætti, fjárhættustarfsemi í spilavítum og veðmálaviðskipti,

- d) fjármálaþjónusta,
- e) tilurð, kaup eða framsal fasteigna eða réttar til fasteigna,
- f) smíði nýrra bygginga eða verulegar breytingar á byggingum sem eru til staðar ásamt leigu á húsnæði til íbúðarnota,
- g) sem falla undir gildissvið tilskipunar ráðsins 90/314/EBE frá 13. júní 1990 um ferðapakka, orlofspakka og skoðunarferðapakka ⁽¹⁾,
- h) sem falla undir gildissvið tilskipunar Evrópuþingsins og ráðsins 2008/122/EB frá 14. janúar 2009 um neytendavernd að því er varðar tiltekna þætti skiptileigusamninga, samninga um orlofskosti til langs tíma, endursölu- og skiptasamninga ⁽²⁾,
- i) sem eru, í samræmi við löggjöf aðildarríkjanna, samdir af opinberum embættismanni sem lögum samkvæmt skal vera óháður og óhlutdrægur og sem ber, með því að veita ítarlegar lögfræðilegar upplýsingar, að tryggja að neytandinn geri ekki samning nema eftir að hafa skoðað hann vandlega í lögfræðilegu tilliti og sé kunnugt um lagalegt gildissvið hans,
- j) útvegum matvöru, drykkja eða annarrar vöru til daglegra heimilisnota sem seljandinn sendir heim til neytandans, til dvalarstaðar hans eða vinnustaðar með sendlum sem fara tíðar og reglubundnar ferðir,
- k) farþegaflutninga, að undanskildum ákvæðum 8. gr. (2. mgr.), 19. og 20. gr.,
- l) sem gerðir eru með aðstoð sjálfisala eða sjálfvirkra verslana,
- m) sem eru gerðir við fjarskiptafyrirtæki um opinbera símasjálfisala eða um eina síma-, net- eða bréfasímatengingu sem neytandi hefur komið á.

4. Aðildarríki geta kosið að beita ekki tilskipun þessari eða viðhalda ekki eða innleiða samsvarandi innlend ákvæði um samninga, sem gerðir eru utan fastra starfsstöðva, ef greiðsla sem neytanda er skylt að inna af hendi fer ekki yfir 50 evrur. Aðildarríki geta skilgreint lægra verð í landslöggjöf sinni.

5. Tilskipun þessi hefur ekki áhrif á landsbundin almenn samningalög, s.s. reglur um gildi, gerð eða áhrif samnings, að svo miklu leyti sem ekki eru settar reglur um almenn atriði samningalaga í þessari tilskipun.

6. Tilskipun þessi hindrar ekki seljendur í að bjóða neytendum samningsbundið fyrirkomulag sem gengur lengra en verndin sem kveðið er á um í þessari tilskipun.

4. gr.

Umfang samræmingar

Aðildarríkin skulu ekki viðhalda eða innleiða ákvæði í landslöggjöf sína sem víkja frá þeim sem mælt er fyrir um í þessari tilskipun, þ.m.t. strangari eða mildari ákvæði, í því augnamiði að tryggja neytendum aðra vernd, nema kveðið sé á um annað í þessari tilskipun.

II. KAFLI

UPPLÝSINGAR TIL NEYTENDA VEGNA ANNARRA SAMNINGA EN FJARSÖLUSAMNINGA OG SAMNINGA SEM GERÐIR ERU UTAN FASTRA STARFSSTÖÐVA

5. gr.

Kröfur um upplýsingar vegna annarra samninga en fjarsölusamninga og samninga sem gerðir eru utan fastra starfsstöðva

1. Áður en neytandi er bundinn samningi öðrum en fjarsölusamningi eða samningi sem gerður er utan fastrar starfsstöðvar eða samsvarandi tilboði skal seljandi veita neytandanum upplýsingar um eftirfarandi á skýran og auðskiljanlegan máta, séu þessar upplýsingar ekki þegar augljósar af samhenginu:

- a) helstu eiginleika vörunnar eða þjónustunnar, að því marki sem telst heppilegt með tilliti til miðilsins og vörunnar eða þjónustunnar,
- b) deili á seljandanum, s.s. viðskiptaheiti, heimilisfang þar sem hann hefur staðfestu og símanúmer hans,
- c) heildarverð vöru eða þjónustu með sköttum eða, þegar varan eða þjónustan 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, allan viðbótarkostnað, afhendingar- eða póstgjöld 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) eftir atvikum, tilhögun greiðslu, afhendingar, efnda, tímann sem seljandinn skuldbindur sig til að afhenda vöruna á eða inna þjónustuna af hendi og framkvæmd og meðferð kvartana af hendi seljandans,

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

⁽²⁾ Stjútíð. ESB L 33, 3.2.2009, bls. 10.

- e) auk ábendingar um að lögbundin samræmisábyrgð vegna vöru sé fyrir hendi, að viðhaldsþjónusta og viðskiptaábyrgð séu fyrir hendi ásamt skilmálum þeirra, eftir atvikum,
- f) gildistíma samningsins, eftir því sem við á, eða, ef samningurinn er ótímabundinn eða endurnýjast sjálfkrafa, skilyrði fyrir uppsögn samningsins,
- g) eftir því sem við á, virkni stafræns efnis, þ.m.t. viðeigandi tæknilegar verndarráðstafanir,
- h) eftir því sem við á, viðeigandi rekstrarsamhæfi stafræns efnis við vélbúnað og hugbúnað sem seljandi hefur vitneskju um eða með réttu má gera ráð fyrir að hann hafi vitneskju um.
2. Ákvæði 1. mgr. gildir einnig um samninga um afhendingu á vatni, gasi eða rafmagni, ef það er ekki selt í takmörkuðu rúmmáli eða ákveðnu magni, samninga um fjarhitun eða stafrænt efni sem er ekki afhent á áþreifanlegum miðli.
3. Aðildarríkjum skal ekki vera skylt að beita 1. mgr. gagnvart samningum sem snerta dagleg viðskipti og er framfylgt jafnskjótt og samningurinn er gerður.
4. Aðildarríki geta samþykkt eða viðhaldið viðbótarkröfum um upplýsingar sem veita skal áður en samningur er gerður þegar um er að ræða samninga sem þessi grein tekur til.

III. KAFLI

UPPLÝSINGAR TIL NEYTENDA OG RÉTTUR TIL AÐ FALLA FRÁ FJARSÖLUSAMNINGUM OG SAMNINGUM SEM ERU GERÐIR UTAN FASTRA STARFSSTÖÐVA

6. gr.

Kröfur um upplýsingar vegna fjarsölusamninga og samninga sem eru gerðir utan fastra starfsstöðva

1. Áður en neytandi er bundinn fjarsölusamningi eða samningi sem er gerður utan fastrar starfsstöðvar, eða samsvarandi tilboði, skal seljandi veita neytandanum upplýsingar um eftirfarandi á skýran og auðskiljanlegan máta:
- a) helstu eiginleika vörunnar eða þjónustunnar, að því marki sem telst heppilegt með tilliti til miðilsins og vörunnar eða þjónustunnar,
- b) deili á seljandanum, s.s. viðskiptaheiti,
- c) heimilisfang þar sem seljandinn hefur staðfestu ásamt símanúmeri, bréfasímanúmeri og netfangi hans, eftir því sem við á, til að gefa neytandanum tækifæri á að ná fljótt sambandi við seljandann og eiga samskipti við hann á skilvirkan hátt og, ef hann starfar á vegum annars seljanda, heimilisfang þess aðila og deili á honum,
- d) heimilisfang starfsstöðvar seljandans ef það er annað en heimilisfangið sem er tilgreint í samræmi við c-lið og, ef hann starfar á vegum annars seljanda, heimilisfang þess aðila og deili á honum, sem neytandinn getur beint kvörtunum til,
- e) heildarverð vöru eða þjónustu með sköttum eða, þegar varan eða þjónustan 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, allan viðbótarkostnað, afhendingar- eða póstgjöld og allan annan kostnað 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. Ef um er að ræða ótímabundinn samning eða samning sem inniheldur áskrift skal heildarkostnaður fyrir hvert reikningstímabil koma fram í heildarverði. Ef greiðslur samkvæmt slíkum samningum eru föst fjárhæð merkir heildarverð einnig mánaðarlegur heildarkostnaður. Ef ekki er hægt með góðu móti að reikna út heildarverðið fyrir fram skal tilgreint á hvern hátt verðið er reiknað út,
- f) kostnað við notkun fjarsamskiptamiðils til að ganga frá samningi, ef kostnaðurinn er reiknaður samkvæmt öðrum taxa en grunntaxta,
- g) tilhögun greiðslu, afhendingar, efnda, tímann sem seljandinn skuldbindur sig til að afhenda vöruna á eða inna þjónustuna af hendi og, eftir því sem við á, framkvæmd og meðferð kvartana af hendi seljandans,
- h) skilyrði, tímamörk og tilhögun réttar til að falla frá samningi, ef hann er fyrir hendi, í samræmi við 1. mgr. 11. gr., ásamt samræmda staðlaða uppsagnareyðublaðinu í B-hluta I. viðauka,
- i) að neytandinn skuli, eftir atvikum, bera kostnað af því að skila vöru ef hann fellur frá samningi og, þegar um er að ræða fjarsölusamninga, kostnað við að skila vöru sem er þannig að ekki er hægt að endursenda hana í pósti,
- j) að neytandi skuli, ef hann neytir réttar síns til að falla frá samningi, eftir að hafa lagt fram beiðni í samræmi við 3. mgr. 7. gr. eða 8. mgr. 8. gr., bera ábyrgð á að greiða seljandanum eðlilegan kostnað í samræmi við 3. mgr. 14. gr.,
- k) ef uppsagnarréttur er ekki fyrir hendi skv. 16. gr., upplýsingar um að neytandinn muni ekki njóta réttar til að falla frá samningi, eða, eftir því sem við á, við hvaða aðstæður neytandinn missi rétt sinn til að falla frá samningi,

- l) ábendingu um að lögbundin samræmisábyrgð vegna vöru sé fyrir hendi,
- m) eftir því sem við á, um að viðhaldsþjónusta og viðskiptaábyrgð séu fyrir hendi, ásamt skilmálum þeirra,
- n) um að viðeigandi siðareglur, eins og þær eru skilgreindar í f-lið 2. gr. tilskipunar 2005/29/EB, séu fyrir hendi og hvernig megi nálgast þær, eftir því sem við á,
- o) gildistíma samningsins, eftir því sem við á, eða, ef samningurinn er ótímabundinn eða endurnýjast sjálfkrafa, skilyrði fyrir uppsögn hans,
- p) eftir því sem við á, lágmarkstímabil skuldbindinga neytandans samkvæmt samningnum,
- q) eftir því sem við á, geymslufé eða aðrar fjárhagslegar tryggingar sem neytanda ber að greiða eða leggja fram að beiðni seljandans, ásamt skilmálum,
- r) eftir því sem við á, virkni stafræns efnis, þ.m.t. viðeigandi tæknilegar verndarráðstafanir,
- s) eftir því sem við á, viðeigandi rekstrarsamhæfi stafræns efnis við vélbúnað og hugbúnað sem seljandi hefur vitneskju um eða með réttu má gera ráð fyrir að hann hafi vitneskju um,
- t) eftir því sem við á, hvort fyrir hendi er kerfi fyrir kvartanir og úrlausn mála utan réttar, sem seljandinn fellur undir og, ef svo er, hvernig aðgangur fæst að því.

2. Ákvæði 1. mgr. gildir einnig um samninga um afhendingu á vatni, gasi eða rafmagni, ef það er ekki selt í takmörkuðu rúmmáli eða ákveðnu magni, samninga um fjarhitun eða stafrænt efni sem er ekki afhent á þreifanlegum miðli.

3. Ef um opinbert uppboð er að ræða má skipta upplýsingunum, sem um getur í b-, c- og d-lið 1. mgr., út fyrir samsvarandi upplýsingar um uppboðshaldarann.

4. Upplýsingarnar, sem um getur í h-, i- og j-lið 1. mgr., má veita með því að nota stöðluðu leiðbeiningarnar til að falla frá samningi sem eru settar fram í A-hluta I. viðauka. Seljandinn hefur fullnægt kröfum um upplýsingar, sem eru settar fram í h-, i- og j-lið 1. mgr., ef hann hefur veitt neytandanum þessar upplýsingar og fyllt eyðublaðið út á réttan hátt.

5. Upplýsingarnar, sem um getur í 1. mgr. skulu vera óaðskiljanlegur hluti fjarsölusamnings eða samnings sem gerður er utan fastrar starfsstöðvar og þeim skal ekki breytt nema samningsaðilarnir samþykki annað sérstaklega.

6. Hafi seljandi ekki uppfyllt kröfur um upplýsingar um viðbótargjöld eða annan kostnað, sem um getur í e-lið 1. mgr., eða um kostnað af að skila vörum, sem um getur í i-lið 1. mgr., skal neytandinn ekki bera þessi gjöld eða kostnað.

7. Aðildarríki geta viðhaldið tungumálakröfum eða innleitt í landslög að því er varðar upplýsingar sem tengjast samningum til að tryggja að þessar upplýsingar séu aðskiljanlegar neytendum.

8. Upplýsingakröfurnar, sem mælt er fyrir um í þessari tilskipun, koma til viðbótar kröfum um upplýsingar í tilskipun 2006/123/EB og tilskipun 2000/31/EB og koma ekki í veg fyrir að aðildarríki geti gert frekari kröfur um upplýsingar í samræmi við þessar tilskipanir.

Ef ákvæði tilskipunar 2006/123/EB eða tilskipunar 2000/31/EB um efni upplýsinga, sem veita skal og hvernig skuli veita þær, stríðir gegn ákvæði þessarar tilskipunar gildir ákvæði þessarar tilskipunar, með fyrirvara um fyrsta undirlið.

9. Að því er varðar það hvort farið er að kröfum um upplýsingar, sem mælt er fyrir um í þessum kafla, skal sönnunarbyrðin hvíla á seljandanum.

7. gr.

Formlegar kröfur vegna samninga sem eru gerðir utan fastra starfsstöðva

1. Að því er varðar samninga sem eru gerðir utan fastra starfsstöðva skal seljandi veita neytanda upplýsingarnar, sem um getur í 1. mgr. 6. gr., á pappírformi eða, með samþykki neytandans, á öðrum varanlegum miðli. Þessar upplýsingar skulu vera læsilegar og á skýru, skiljanlegu máli.

2. Seljandi skal láta neytandanum í té undirritað eintak af samningnum eða staðfestingu á samningnum á pappírformi eða, með samþykki neytandans, á öðrum varanlegum miðli, þ.m.t., eftir því sem við á, staðfestingu á ótvíræðu fyrirframsamþykki neytandans og viðurkenningu hans í samræmi við m-lið 16. gr.

3. Óski neytandi eftir að veiting þjónustu eða afhending á vatni, gasi eða rafmagni, ef það er ekki selt í takmörkuðu rúmmáli eða ákveðnu magni, eða að fjarhitun hefjist á meðan fresturinn til að falla frá samningi, sem kveðið er á um í 2. mgr. 9. gr. varir, skal seljandinn óska eftir að neytandinn leggi fram ótvíræða beiðni þar um á varanlegum miðli.

4. Að því er varðar samninga sem eru gerðir utan fastra starfsstöðva þar sem neytandinn hefur sérstaklega óskað eftir þjónustu seljandans vegna viðgerða eða viðhalds og seljandinn og neytandinn uppfylla samningsskyldur sínar þegar í stað og greiðslan sem neytandinn á að inna af hendi fer ekki yfir 200 evrur:

- a) skal seljandinn láta neytandanum í té upplýsingarnar, sem um getur í b- og c-lið 1. mgr. 6. gr., og upplýsingar um verðið eða hvernig það er reiknað út ásamt áætluðu heildarverði á pappírformi eða, með samþykki neytandans, á öðrum varanlegum miðli. Seljandinn skal láta í té upplýsingarnar, sem um getur í a-, h- og k-lið 1. mgr. 6. gr., en getur, með skýljósu samþykki neytandans, kosið að veita þær ekki á pappírformi eða öðrum varanlegum miðli,
- b) skal staðfesting á samningi, sem er veitt í samræmi við 2. mgr. þessarar greinar innihalda upplýsingarnar sem kveðið er á um í 1. mgr. 6. gr.

Aðildarríkin geta ákveðið að beita ekki þessari grein:

5. Aðildarríkin skulu ekki setja neinar formlegar viðbótarkröfur um upplýsingar, sem veita skal áður en samningur er gerður, í því skyni að uppfylla kröfur um upplýsingar sem mælt er fyrir um í þessari tilskipun.

8. gr.

Formlegar kröfur vegna fjarsölusamninga

1. Að því er varðar fjarsölusamninga skal seljandi veita upplýsingarnar sem kveðið er á um í 1. mgr. 6. gr. eða gera þessar upplýsingar aðgengilegar neytandanum, með aðferðum sem henta þeim fjarsamskiptamiðlum, sem eru notaðir, á skýru og skiljanlegu máli. Upplýsingarnar skulu vera læsilegar, svo fremi að þær séu veittar á varanlegum miðli.

2. Ef fjarsölusamningur sem á að gera með rafrænum hætti leggur skuldbindingu um greiðslu á herðar neytandanum skal seljandi á skýran og auðskiljanlegan hátt og rétt áður en neytandinn leggur fram pöntun vekja athygli hans á upplýsingunum sem kveðið er á um í a-, e-, o- og p-lið 1. mgr. 6. gr.

Þegar neytandinn leggur fram pöntun skal seljandinn sjá til þess að neytandinn viðurkenni afdráttarlaust að pöntunin hafi greiðsluskyldu í för með sér. Sé pöntun gerð með því að virkja hnapp eða með svipaðri aðgerð skal merkja hnappinn eða aðgerðina á auðlæsilegan hátt eingöngu með orðunum „pöntun og skuldbinding um greiðslu“ eða samsvarandi ótvíræðu orðalagi sem gefur til kynna að pöntunin hafi í för með sér skuldbindingu um að greiða seljandanum. Hafi seljandi ekki farið að ákvæðum þessarar undirgreinar skal neytandinn ekki vera bundinn af samningnum eða pöntuninni.

3. Á viðskiptavafsetrum skal tilgreint á skýran og læsilegan hátt, í síðasta lagi við upphaf pöntunarferlisins, hvort um einhverjar takmarkanir á afhendingu er að ræða og hvaða greiðslumiðill er viðurkenndur.

4. Ef samningur er gerður með aðstoð fjarsamskiptamiðils sem veitir takmarkað rými eða tíma til að sýna upplýsingarnar skal seljandinn, áður en gengið er frá slíkum samningi, láta í té á þessum tiltekna miðli a.m.k. upplýsingarnar, sem veita ber áður en samningur er gerður, um helstu einkenni vörunnar eða þjónustunnar, deili á seljandanum, heildarverð, rétt til að falla frá samningnum, gildistíma samningsins og, sé samningurinn ótímabundinn, skilyrði fyrir uppsögn samnings eins og um getur í a-, b-, e-, h- og o-lið 1. mgr. 6. gr. Seljandi skal láta neytanda í té aðrar upplýsingar, sem um getur í 1. mgr. 6. gr., á viðeigandi hátt í samræmi við 1. mgr. þessarar greinar.

5. Með fyrirvara um ákvæði 4. mgr. skal seljandi, ef hann hefur símasamband við neytanda með það fyrir augum að gera fjarsölusamning, segja til nafns strax í upphafs samtals við neytandanum og, eftir atvikum, ef hann hringir fyrir annars hönd, greina frá nafni þess aðila og í hvaða viðskiptaerindum hringt er.

6. Ef gera á fjarsölusamning í síma geta aðildarríkin kveðið á um að seljandinn skuli staðfesta tilboðið gagnvart neytandanum sem ekki er bundinn af því fyrr en hann hefur undirritað tilboðið eða sent skriflegt samþykki sitt. Aðildarríkin geta einnig kveðið á um að slík staðfesting skuli gerð á varanlegum miðli.

7. Seljandi skal láta neytandanum í té staðfestingu á samningnum sem var gerður á varanlegum miðli innan hæfilegs frests frá því að gengið var frá fjarsölusamningnum og eigi síðar en á þeim tíma þegar varan er afhent eða áður en veiting þjónustunnar hefst. Eftirfarandi skal koma fram í staðfestingunni:

a) allar upplýsingar, sem um getur í 1. mgr. 6. gr., nema seljandinn hafi þegar látið neytandanum í té þessar upplýsingar á varanlegum miðli áður en gengið var frá fjarsölusamningnum og

b) eftir því sem við á, staðfesting á ótvíræðu fyrirframsamþykki neytandans og viðurkenningu hans í samræmi við m-lið 16. gr.

8. Óski neytandi eftir að veiting þjónustu eða afhending á vatni, gasi eða rafmagni, ef það er ekki selt í takmörkuðu rúmmáli eða ákvæðnum magni, eða að fjarhitun hefjist á meðan fresturinn til að falla frá samningi, sem kveðið er á um í 2. mgr. 9. gr. varir, skal seljandinn óska eftir að neytandinn leggi fram ótvíræða beiðni þar um.

9. Þessi grein skal ekki hafa áhrif á ákvæði um gerð rafrænna samninga og rafrænar pantanir sem sett eru fram í 9. og 11. gr. tilskipunar 2000/31/EB.

10. Aðildarríkin skulu ekki setja neinar formlegar viðbótarkröfur um upplýsingar, sem veita skal áður en samningur er gerður, í því skyni að uppfylla kröfur um upplýsingar sem mælt er fyrir um í þessari tilskipun.

9. gr.

Réttur til að falla frá samningi

1. Að undanskildum undantekningunum, sem kveðið er á um í 16. gr., skal neytandinn hafa 14 daga frest til að falla frá fjarsölusamningi eða samningi sem er gerður utan fastrar starfsstöðvar án þess að tilgreina nokkra ástæðu og án annars kostnaðar en þess sem kveðið er á um í 2. mgr. 13. gr. og 14. gr.

2. Með fyrirvara um ákvæði 10. gr. skal fresturinn til að falla frá samningi, sem um getur í 1. mgr. þessarar greinar, renna út:

- a) ef um þjónustusamninga er að ræða, 14 dögum eftir þann dag þegar gengið var frá samningi,
- b) ef um sölusamninga er að ræða, 14 dögum eftir þann dag þegar neytandinn eða þriðji aðili annar en flutningsaðilinn, sem neytandinn hefur tilgreint, tók vöruna í vörslu sína í reynd eða:
 - i. þegar neytandinn pantar margar vörur í einni pöntun en þær eru afhentar hver um sig, 14 dögum eftir þann dag þegar neytandinn eða þriðji aðili annar en flutningsaðilinn, sem neytandinn hefur tilgreint, hefur tekið vöruna í vörslu sína í reynd,
 - ii. þegar vörur eru afhentar í mörgum einingum eða stykkjum, 14 dögum eftir þann dag þegar neytandinn eða þriðji aðili annar en flutningsaðilinn, sem neytandinn hefur tilgreint, hefur tekið síðustu eininguna eða stykkið í vörslu sína í reynd,
 - iii. ef um er að ræða samninga um reglulega afhendingu á vörum á tilteknu tímabili, 14 dögum eftir þann dag þegar neytandinn eða þriðji aðili annar en flutningsaðilinn, sem neytandinn hefur tilgreint, hefur tekið fyrstu vöruna í vörslu sína í reynd,
- c) ef um er að ræða samninga um afhendingu á vatni, gasi eða rafmagni, ef það er ekki selt í takmörkuðu rúmmáli eða ákveðnu magni, samninga um fjarhitun eða stafrænt efni sem er ekki afhent á áþreifanlegum miðli, 14 dögum eftir þann dag þegar gengið er frá samningi.

3. Aðildarríkin skulu ekki banna samningsaðilum að efna samningsbundnar skyldur sínar meðan fresturinn til að falla

frá samningi varir. Ef um er að ræða samninga utan fastra starfsstöðva geta aðildarríkin þó viðhaldið gildandi landslögum, sem banna seljendum að innheimta greiðslu frá neytanda, í tiltekinn tíma eftir að gengið er frá samningi.

10. gr.

Upplýsingum um rétt til að falla frá samningi sleppt

1. Hafi seljandi ekki látið neytandanum í té upplýsingar um rétt til að falla frá samningi, eins og krafist er í h-lið 1. mgr. 6. gr., skal réttur til að falla frá samningi renna úr 12 mánuðum eftir að upphaflega frestinum til að falla frá honum lýkur, eins og skilgreint er í samræmi við 2. mgr. 9. gr.

2. Hafi seljandi látið neytandanum í té upplýsingarnar, sem kveðið er á um í 1. mgr. þessarar greinar, innan 12 mánaða frá deginum, sem um getur í 2. mgr. 9. gr., skal réttur til að falla frá samningi renna úr 14 dögum eftir daginn þegar neytandinn fær þessar upplýsingar.

11. gr.

Rétturinn til að falla frá samningi nýttur

1. Neytandi skal tilkynna seljanda um ákvörðun sína um að falla frá samningi áður en fresturinn til að falla frá honum rennur út. Í þessum tilgangi getur neytandinn annaðhvort:

- a) notað samræmda staðlaða uppsagnareyðublaðið, sem sett er fram í B-hluta I. viðauka, eða
- b) gefið aðra ótvíræða yfirlýsingu um ákvörðun sína um að falla frá samningnum.

Aðildarríkin skulu ekki kveða á um neinar formlegar kröfur varðandi staðlaða uppsagnareyðublaðið umfram þær sem eru settar fram í B-hluta I. viðauka.

2. Neytandinn telst hafa nýtt sér réttinn til að falla frá samningi innan frestsins til þess, sem um getur í 2. mgr. 9. gr. og 10. gr., enda sendi hann tilkynninguna um það frá sér áður en fresturinn rennur út.

3. Auk valkostanna sem um getur í 1. mgr. getur seljandi gefið neytandanum kost á að fylla út og senda með rafrænum hætti annaðhvort staðlaða uppsagnareyðublaðið, sem sett er fram í B-hluta I. viðauka, eða aðra ótvíræða yfirlýsingu á vefsvæði seljandans. Í slíkum tilvikum skal seljandinn láta neytandanum í té kvittun fyrir móttöku uppsagnar á varanlegum miðli án tafar.

4. Sönnunarbyrði fyrir því að réttur til að falla frá samningi sé nýttur í samræmi við ákvæði þessarar greinar skal hvíla á neytandanum.

*12. gr.***Áhrif uppsagnar**

Ef réttur til að falla frá samningi er nýttur falla niður skuldbindingar samningsaðilanna um að:

- a) efna fjarsölusamning eða samning, sem er gerður utan fastrar starfsstöðvar, eða
- b) ganga frá fjarsölusamningi eða samningi, sem er gerður utan fastrar starfsstöðvar, í tilvikum þegar neytandinn hefur gert tilboð.

*13. gr.***Skyldur seljanda ef fallið er frá samningi**

1. Seljandi skal endurgreiða neytanda allar greiðslur sem hann innti af hendi, þar á meðal sendingarkostnað, ef við á, án ástæðulausrar tafar og eigi síðar en 14 dögum eftir þann dag þegar honum er tilkynnt um ákvörðun neytandans um að falla frá samningnum í samræmi við 11. gr.

Seljandinn skal inna af hendi endurgreiðsluna, sem um getur í fyrstu undirgrein, með því að nota sama greiðslumiðil og neytandinn notaði fyrir upphaflegu viðskiptin nema neytandinn hafi samþykkt annað sérstaklega og að því tilskildu að neytandinn þurfi ekki að bera neinn kostnað af slíkri endurgreiðslu.

2. Þrátt fyrir ákvæði 1. mgr. skal seljanda ekki vera skylt að endurgreiða viðbótarkostnaðinn ef neytandinn hefur óskað sérstaklega eftir öðrum afhendingarmáta en ódýrasta staðlaða afhendingarmátanum sem seljandinn bauð.

3. Hafi seljandi ekki boðist til að sækja vörurnar sjálfur þegar um er að ræða sölusamninga getur hann haldið eftir endurgreiðslunni þar til hann hefur fengið vörurnar aftur eða þar til neytandinn hefur lagt fram sönnun fyrir endursendingu þeirra, hvort sem kemur á undan.

*14. gr.***Skyldur neytanda ef fallið er frá samningi**

1. Hafi seljandi ekki boðist til að sækja vörurnar sjálfur skal neytandinn endursenda vörurnar eða afhenda þær seljandanum eða einstaklingi, sem hefur heimild seljandans til að taka á móti vörunum, án ástæðulausrar tafar og eigi síðar en 14 dögum eftir þann dag þegar hann tilkynnti seljandanum um ákvörðun sína um að falla frá samningnum í samræmi við 11. gr. Fresturinn skal teljast virtur ef neytandinn endursendir vörurnar fyrir lok 14 daga tímabilsins.

Neytandinn skal aðeins bera beinan kostnað af því að skila vörunum nema seljandinn hafi samþykkt að bera hann eða seljandinn hafi ekki upplýst neytandann um að neytandinn skuli bera þennan kostnað.

Ef um er að ræða samning sem er gerður utan fastrar starfsstöðvar og vörurnar voru sendar heim til neytandans þegar gengið var frá samningnum skal seljandinn sækja vörurnar á eigin kostnað ef vörurnar eru þannig að ekki er hægt að endursenda þær í pósti.

2. Neytandinn skal aðeins vera ábyrgur fyrir allri rýrnun á verðgildi vöru sem stafar af meðferð vörunnar annarri en þeirri sem nauðsynleg er til að staðfesta eiginleika, einkenni og virkni hennar. Neytandinn skal ekki undir neinum kringumstæðum vera ábyrgur fyrir rýrnun á verðgildi vörunnar hafi seljandi ekki tilkynnt honum um réttinn til að falla frá samningi í samræmi við h-lið 1. mgr. 6. gr.

3. Þegar neytandi hefur nýtt sér réttinn til að falla frá samningi, eftir að hafa lagt fram beiðni í samræmi við 3. mgr. 7. gr. eða 8. mgr. 8. gr., skal neytandinn greiða seljandanum fjárhæð, sem er í réttu hlutfalli við það sem hefur verið afgreitt fram að þeim tíma þegar neytandinn hefur tilkynnt seljandanum um að hann nýti réttinn til að falla frá samningnum, samanborið við að samningurinn hafi verið efndur til fulls. Útreikningur á hlutfallslegri fjárhæð sem neytanda ber að greiða seljandanum skal byggjast á heildarverðinu sem samþykkt var í samningnum. Sé heildarverðið óhóflegt skal hlutfallslega verðið reiknað út á grundvelli markaðsvirðis þess sem var afgreitt.

4. Neytandi skal ekki bera neinn kostnað af:

a) veitingu á þjónustu eða afhendingu á vatni, gasi eða rafmagni, ef það er ekki selt í takmörkuðu rúmmáli eða ákveðnu magni, eða fjarhitun, að öllu leyti eða að hluta til, áður en frestur til að falla frá samningi rennur út, ef:

i. seljandinn hefur ekki veitt upplýsingar, í samræmi við h- eða j-lið 1. mgr. 6. gr., eða

ii. neytandinn hefur ekki óskað sérstaklega eftir að veiting þjónustu hefjist áður en frestur til að falla frá samningi rennur út, í samræmi við 3. mgr. 7. gr. eða 8. mgr. 8. gr., eða

b) afhendingu, að öllu leyti eða að hluta til, á stafrænu efni sem er ekki afhent á áþreifanlegum miðli ef:

i. neytandinn hefur ekki veitt ótvírætt fyrirframsamþykki sitt fyrir því að framkvæmd samningsins hefjist áður en 14 daga tímabilið, sem um getur í 9. gr., hefst,

ii. neytandinn hefur ekki viðurkennt að hann missi rétt sinn til að falla frá samningi með því að veita samþykki sitt eða

iii. seljandinn hefur ekki gefið staðfestingu í samræmi við 2. mgr. 7. gr. eða 7. mgr. 8. gr.

5. Neytandinn skal ekki bera neina ábyrgð sem nýting réttar til að falla frá samningi gæti haft í för með sér nema að því leyti sem kveðið er á um í 2. mgr. 13. gr. og í þessari grein.

15. gr.

Áhrif nýtingar réttarins til að falla frá samningi á fylgisamninga

1. Með fyrirvara um 15. gr. tilskipunar Evrópuþingsins og ráðsins 2008/48/EB frá 23. apríl 2008 um lánsamninga fyrir neytendur ⁽¹⁾ skal öllum fylgisamningum sjálfkrafa sagt upp neytanda að kostnaðarlausu ef neytandinn nýtir rétt sinn til að falla frá fjarsölusamningi eða samningi sem var gerður utan fastrar starfsstöðvar í samræmi við 9.–14. gr. þessarar tilskipunar, sé ekki kveðið á um annað í 2. mgr. 13. gr. og í 14. gr. þessarar tilskipunar.

2. Aðildarríkin skulu mæla fyrir um ítarlegar reglur varðandi uppsögn slíkra samninga.

16. gr.

Undantekningar frá rétti til að falla frá samningi

Aðildarríkin skulu ekki gera ráð fyrir að hægt sé að falla frá samningi, sbr. 9.–15. gr., þegar um er að ræða fjarsölusamninga og samninga sem gerðir eru utan fastra starfsstöðva að því er varðar eftirfarandi:

- þjónustusamninga eftir að þjónustan hefur verið veitt að fullu ef veiting hennar hefur hafist með ótvíræðu fyrirframsamþykki neytandans og viðurkenningu á að hann muni missa rétt sinn til að falla frá samningi þegar seljandinn hefur efnt samninginn til fulls,
- afhendingu á vöru eða veitingu þjónustu sem er, að því er varðar verðlag, háð sveiflum á fjármálamarkaðinum, sem seljandinn hefur ekki stjórn á, sem geta átt sér stað áður en frestur til að falla frá samningi rennur út,
- afhendingu á vöru sem er framleidd samkvæmt forskrift neytandans eða ber skýrt auðkenni hans,
- afhendingu á vöru sem líklegt er að rýrni eða úreldist fljótt,
- afhendingu á innsiglaðri vöru sem er ekki hægt að skila vegna lýðheilsusjónarmiða eða af hreinlætisástæðum, hafi innsigli verið rofið eftir afhendingu,
- afhendingu á vöru sem eðlis síns vegna er ekki unnt að aðskilja frá öðrum vörum eftir afhendingu,

g) afhendingu á áfengum drykkjum sem samið hefur verið um verð á þegar gengið var frá samningi og ekki er unnt að afhenda fyrir en 30 dögum síðar og þar sem verðgildið er háð sveiflum á markaði sem seljandinn hefur ekki stjórn á,

h) samninga þar sem neytandinn hefur sérstaklega óskað eftir að seljandinn komi til hans til þess að sinna áriðandi viðgerðum eða viðhaldi. Ef seljandinn veitir þjónustu við slíka komu, umfram það sem neytandinn hefur sérstaklega óskað eftir, eða afhendir vöru aðra en varahluti sem eru nauðsynlegir fyrir viðhaldið eða viðgerðirnar skal réttur til að falla frá samningi gilda um þessa viðbótarþjónustu eða vöru,

i) afhendingu á innsigluðum hljóð- eða myndupptökum eða tölvuhugbúnaði sem neytandinn hefur rofið innsiglið á eftir afhendingu,

j) afhendingu á dagblöðum eða tímaritum að undanteknum áskriftarsamningum um afhendingu á slíku útgefnu efni,

k) samninga sem eru gerðir á opinberu uppboði,

l) veitingu þjónustu í tengslum við húsnæði, sem ekki er til íbúðarnota, vöruflutninga, bílaleigu, matsölu- eða tómstundaþjónustu, sé gert ráð fyrir í samningnum að þjónustan sé veitt á tilteknum degi eða tilteknu tímabili,

m) afhendingu á stafrænu efni sem er ekki afhent á áþreifanlegum miðli ef framkvæmd hefur hafist með ótvíræðu fyrirframsamþykki neytandans og viðurkenningu á að hann muni þar með missa rétt sinn til að falla frá samningi.

IV. KAFLI

ÖNNUR RÉTTINDI NEYTENDA

17. gr.

Gildissvið

1. Ákvæði 18. og 20. gr. skulu gilda um sölusamninga. Ákvæði þessara greina gilda ekki ef um er að ræða samninga um afhendingu á vatni, gasi eða rafmagni, ef það er ekki selt í takmörkuðu rúmmáli eða ákveðnu magni, samninga um fjarhitun eða stafrænt efni sem er ekki afhent á áþreifanlegum miðli.

2. Ákvæði 19., 21. og 22. gr. skulu gilda um samninga um sölu og þjónustu og samninga um afhendingu á vatni, gasi, rafmagni, fjarhitun eða stafrænu efni.

⁽¹⁾ Stjútíð. ESB L 133, 22.5.2008, bls. 66.

*18. gr.***Afhending**

1. Hafi samningsaðilar ekki komið sér saman um annað skal seljandinn afhenda vöru með því að yfirfæra raunverulega vörslu vörunnar eða umráð yfir henni til neytandans án ástæðulausrar tafar, þó ekki síðar en 30 dögum eftir að gengið var frá samningi.

2. Hafi seljandinn ekki uppfyllt skuldbindingu sína um að afhenda vöru á þeim tíma, sem samkomulag var gert um við neytandann eða innan tímamarkanna í 1. mgr., skal neytandinn fara þess á leit að hann afhendi vöruna innan viðbótarfrests sem á við aðstæður. Hafi seljandinn ekki afhent vöruna innan þessa viðbótarfrests skal neytandinn eiga rétt til að rifta samningnum.

Fyrsta undirgreinin gildir ekki um sölusamninga ef seljandinn hefur neitað að afhenda vöruna eða ef afhending vörunnar innan umsamins frests er nauðsynleg forsenda samningsgerðar með tilliti til allra aðstæðna eða ef neytandinn upplýsir seljandann, áður en gengið er frá samningi, um að nauðsynlegt sé að afhenda vöruna á tilteknum degi eða fyrir þann dag. Í slíkum tilvikum, ef seljandi afhendir ekki vöruna á þeim tíma sem samið var um við neytandann eða innan tímamarkanna, sem tilgreind eru í 1. mgr., skal neytandinn eiga rétt til að rifta samningnum þegar í stað.

3. Við uppsögn samnings skal seljandinn án ástæðulausrar tafar endurgreiða allar fjárhæðir sem greiddar hafa verið samkvæmt samningnum.

4. Auk þess að rifta samningi í samræmi við 2. mgr. getur neytandinn nýtt sér önnur úrræði sem kveðið er á um í landslögum.

*19. gr.***Gjöld fyrir notkun á greiðslumiðli**

Aðildarríki skulu banna seljendum að krefja neytendur um gjöld fyrir notkun tiltekins greiðslumiðils umfram þann kostnað sem seljandinn hefur haft af notkun þess greiðslumiðils.

*20. gr.***Yfirfærsla áhættu**

Í samningum þar sem seljandi sendir neytanda vöru skal áhættan af því að varan tynist eða skemmist færast yfir til neytandans þegar hann eða þriðji aðili, annar en flutningsaðilinn sem neytandinn hefur tilgreint, hefur tekið vöruna í vörslu sína í reynd. Áhættan skal þó færast yfir til neytandans þegar varan er afhent flutningsaðila ef neytandinn hefur fengið hann til að flytja vöruna og sá kostur var ekki í boði hjá seljandanum, með fyrirvara um réttindi neytandans gagnvart flutningsaðilanum.

*21. gr.***Samskipti í síma**

Aðildarríkin skulu sjá til þess, ef seljandinn rekur símaþjónustu í þeim tilgangi að unnt sé að hafa samband við hann símleiðis í tengslum við samning sem gerður hefur verið, að neytandinn sé aðeins krafinn um greiðslu samkvæmt grunntaxta þegar hann hefur samband við seljandann.

Ákvæði fyrstu undirgreinar skal ekki hafa áhrif á rétt veitenda fjarskiptaþjónustu til að krefjast gjalds fyrir slík símtöl.

*22. gr.***Viðbótargreiðslur**

Áður en neytandi er bundinn samningi eða tilboði skal seljandinn óska eftir ótvíræðu samþykki neytandans fyrir hvers konar viðbótargreiðslum umfram greiðsluna sem samþykkt var fyrir samningsbundna meginskyldu seljandans. Ef seljandinn hefur ekki fengið ótvírætt samþykki neytandans en hefur gert ráð fyrir því með því að nota sjálfgefna kosti sem neytandinn þarf að hafna til þess að forðast viðbótargreiðsluna skal neytandinn eiga rétt til að fá hana endurgreidda.

V. KAFLI

ALMENN ÁKVÆÐI*23. gr.***Framfylgd**

1. Aðildarríkin skulu sjá til þess að til séu viðunandi og skilvirkar leiðir til að tryggja að farið sé að ákvæðum þessarar tilskipunar.

2. Meðal leiðanna sem um getur í 1. mgr. skulu vera ákvæði, sem einn eða fleiri eftirtalinna aðila, eins og ákvarðast af landslögum, geta nýtt sér til aðgerða samkvæmt landslögum fyrir dómstólum eða þar til bærum stjórnisylustofnunum, til að tryggja að beitt sé ákvæðum landslaga til lögleiðingar þessarar tilskipunar:

- opinberar stofnanir eða fulltrúar þeirra,
- neytendasamtök sem hafa lögmæta hagsmuni af því að vernda neytendur,
- fagfélög sem hafa réttmætan hag af því að grípa til aðgerða.

*24. gr.***Viðurlög**

1. Aðildarríkin skulu setja reglur um viðurlög við brotum gegn ákvæðum landslaga sem eru samþykkt samkvæmt þessari tilskipun og gera allar nauðsynlegar ráðstafanir til að sjá til þess að þeim sé beitt. Viðurlögin skulu vera skilvirk, í eðlilegu samræmi við brotin og hafa letjandi áhrif.

2. Aðildarríkin skulu tilkynna framkvæmdastjórninni um þessi ákvæði fyrir 13. desember 2013 og skulu tilkynna henni, án tafar, um hvers konar breytingar sem síðar verða á þeim.

25. gr.

Ófrávíkjanleg ákvæði tilskipunarinnar

Þegar gildandi lög um samninginn eru lög aðildarríkis geta neytendur ekki afsalað sér þeim rétti sem þeir hafa samkvæmt innlendum ráðstöfunum sem leiða í lög þessa tilskipun.

Hvers konar samningsskilmálar sem beint eða óbeint skerða eða fella niður þau réttindi, sem þessi tilskipun kveður á um, skulu ekki vera bindandi fyrir neytandann.

26. gr.

Upplýsingar

Aðildarríkin skulu gera viðeigandi ráðstafanir til að veita neytendum og seljendum upplýsingar um landsbundin ákvæði til lögleiðingar þessari tilskipun og skulu, þegar við á, hvetja seljendur og reglusetningaraðila, eins og þeir eru skilgreindir í g-lið 2. gr. tilskipunar 2005/29/EB, til að veita neytendum upplýsingar um síðareglur sínar.

27. gr.

Óumbeðin vara eða þjónusta

Neytandinn skal vera undanþeginn skyldu til að greiða fyrir óumbeðna afhendingu á vörum, vatni, gasi, rafmagni, fjarhitun eða stafrænu efni eða óumbeðna veitingu á þjónustu, sem er bönnuð skv. 5. mgr. 5. gr. tilskipunar 2005/29/EB og 29. lið í I. viðauka við sömu tilskipun. Í slíkum tilvikum skal það ekki jafngilda samþykki neytandans þótt slíku sé látið ósvarað þegar um er að ræða óumbeðna afhendingu eða þjónustuveitingu.

28. gr.

Lögleiðing

1. Aðildarríkin skulu samþykka og birta nauðsynleg lög og stjórnsýslufyrirmæli til að fara að tilskipun þessari eigi síðar en 13. desember 2013. Þau skulu þegar í stað senda framkvæmdastjórninni texta þessara ráðstafana á formi skjala. Framkvæmdastjórnin skal nota þessi skjöl við gerð skýrslunnar sem um getur í 30. gr.

Þau skulu beita þessum ráðstöfunum frá 13. júní 2014.

Þegar aðildarríkin samþykka þessar ráðstafanir skal vera í þeim tilvísun í þessa tilskipun eða þeim fylgja slík tilvísun

þegar þær eru birtar opinberlega. Aðildarríkin skulu setja nánari reglur um slíka tilvísun.

2. Tilskipun þessi skal gilda um samninga sem gerðir eru frá og með 13. júní 2014.

29. gr.

Tilkynningarskylda

1. Ef aðildarríki nýtir sér einhverja þá reglusetningarvalkosti sem um getur í 3. gr. (4. mgr.), 6. gr. (7. mgr.), 6. gr. (8. mgr.), 7. gr. (4. mgr.), 8. gr. (6. mgr.) og 9. gr. (3. mgr.) skal það tilkynna framkvæmdastjórninni þar um eigi síðar en 13. desember 2013, svo og um allar síðari breytingar.

2. Framkvæmdastjórnin skal sjá til þess að neytendur og seljendur hafi greiðan aðgang að upplýsingunum sem um getur í 1. mgr., m.a. á sérstöku vefsetri.

3. Framkvæmdastjórnin skal senda hinum aðildarríkjunum og Evrópuþinginu upplýsingarnar sem um getur í 1. mgr. Framkvæmdastjórnin skal hafa samráð við hagsmunaaðila um þessar upplýsingar.

30. gr.

Skýrslugjöf framkvæmdastjórnarinnar og endurskoðun

Framkvæmdastjórnin skal, eigi síðar en 13. desember 2016, senda skýrslu til Evrópuþingsins og ráðsins um beitingu þessarar tilskipunar. Í skýrslunni skal einkum vera mat á ákvæðum þessarar tilskipunar varðandi stafrænt efni, þ.m.t. rétturinn til að falla frá samningi. Skýrslunni skulu fylgja, ef nauðsyn krefur, tillögur að nýrri löggjöf til þess að laga þessa tilskipun að þróun á sviði réttinda neytenda.

VI. KAFLI

LOKAÁKVÆÐI

31. gr.

Niðurfelling

Frá og með 13. júní 2014 falla niður tilskipun 85/577/EBE og tilskipun 97/7/EB, eins og henni var breytt með tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins 2002/65/EB frá 23. september 2002 varðandi fjarsölu á fjármálaþjónustu fyrir neytendur⁽¹⁾ og með tilskipunum 2005/29/EB og 2007/64/EB.

Líta ber á tilvísanir í niðurfelldu tilskipanirnar sem tilvísanir í þessa tilskipun og skulu þær lesnar með hliðsjón af samsvörunartöflunni í II. viðauka.

⁽¹⁾ Stjútíð. EB L 271, 9.10.2002, bls. 16.

32. gr.

Breyting á tilskipun 93/13/EBE

Eftirfarandi grein verði felld inn í tilskipun 93/13/EBE:

„8. gr. a

1. Þegar aðildarríki samþykkir ákvæði í samræmi við 8. gr. skal það tilkynna framkvæmdastjórninni þar um, svo og um hvers konar síðari breytingar á þeim, einkum ef þessar breytingar:

— rýmka mat á grundvelli viðmiðanna um óréttmæta samningsskilmála þannig að það taki einnig til skilmála sem samið er um sérstaklega eða til réttmæts verðs eða endurgjalds eða

— innihalda skrá um samningsskilmála sem teljast óréttmætir,

2. Framkvæmdastjórnin skal sjá til þess að neytendur og seljendur hafi greiðan aðgang að upplýsingunum sem um getur í 1. mgr., m.a. á sérstöku vefsetri.

3. Framkvæmdastjórnin skal senda hinum aðildarríkjunum og Evrópuþinginu upplýsingarnar sem um getur í 1. mgr. Framkvæmdastjórnin skal hafa samráð við hagsmunaaðila um þessar upplýsingar.“

33. gr.

Breyting á tilskipun 1999/44/EB

Eftirfarandi grein verði felld inn í tilskipun 1999/44/EB:

„8. gr. a

Upplýsingaskylda

1. Ef aðildarríki samþykkir, í samræmi við 2. mgr. 8. gr., strangari ákvæði um neytendavernd en þau sem kveðið er

á um í 1.–3. mgr. 5. gr. og í 1. mgr. 7. gr. skal það tilkynna framkvæmdastjórninni þar um, svo og um hvers konar síðari breytingar á þeim.

2. Framkvæmdastjórnin skal sjá til þess að neytendur og seljendur hafi greiðan aðgang að upplýsingunum sem um getur í 1. mgr., m.a. á sérstöku vefsetri.

3. Framkvæmdastjórnin skal senda hinum aðildarríkjunum og Evrópuþinginu upplýsingarnar sem um getur í 1. mgr. Framkvæmdastjórnin skal hafa samráð við hagsmunaaðila um þessar upplýsingar.“

34. gr.

Gildistaka

Tilskipun þessi öðlast gildi á tuttugasta degi eftir að hún birtist í *Stjórnartíðindum Evrópusambandsins*.

35. gr.

Viðtakendur

Tilskipun þessari er beint til aðildarríkjanna.

Gjört í Strassborg 25. október 2011.

Fyrir hönd Evrópuþingsins,

J. Buzek

forseti.

Fyrir hönd ráðsins,

M. Dowgielewicz

forseti.

I. VIÐAUKI

Upplýsingar um nýtingu réttar til að falla frá samningi

A. Staðlaðar leiðbeiningar vegna uppsagnar

Réttur til að falla frá samningi

Þér hafið rétt til að falla frá þessum samningi án þess að tilgreina nokkra ástæðu innan 14 daga.

Frestur til að falla frá samningnum rennur út 14 dögum eftir daginn ^[1].

Til þess að nýta réttinn til að falla frá samningnum þurfið þér að tilkynna okkur ^[2] ákvörðun yðar um að falla frá samningnum með ótvíræðri yfirlýsingu (t.d. bréf sent í pósti, símbréf eða tölvupóstur). Nota má meðfylgjandi staðlað uppsagnareyðublað en það er ekki skylda. ^[3]

Til að uppsagnarfresturinn teljist virtur nægir að þér sendið tilkynningu yðar um að þér neytið réttar yðar til að falla frá samningi áður en uppsagnarfresturinn rennur út.

Áhrif þess að falla frá samningi

Ef þér fallið frá þessum samningi munum við endurgreiða yður allar greiðslur sem við höfum fengið frá yður, þ.m.t. afhendingarkostnaður (að undanskildum viðbótarkostnaði vegna þess að þér hafið valið annan afhendingarmáta en ódýrasta staðlaða afhendingarmáta sem við bjóðum), án ástæðulausrar tafar og alla jafna eigi síðar en 14 dögum eftir þann dag þegar okkur er tilkynnt um ákvörðun yðar um að falla frá þessum samningi. Við munum endurgreiða yður með því að nota sama greiðslumiðil og þér notuðúð í upphaflegu viðskiptunum, nema þér hafið samþykkt annað sérstaklega; í öllum tilvikum þurfið þér ekki að bera neinn kostnað af þessari endurgreiðslu. ^[4]

^[5]

^[6]

Leiðbeiningar um að fylla út eyðublaðið:

^[1] Bætið við einum af eftirfarandi textum í gæsalöppum:

- a) ef um er að ræða þjónustusamning eða samning um afhendingu á vatni, gasi eða rafmagni, ef það er ekki selt í takmörkuðu rúmmáli eða ákveðnu magni, samning um fjarhitun eða stafrænt efni sem er ekki afhent á áþreifanlegum miðli: „við gerð samningsins.“,
- b) ef um er að ræða sölusamning: „þegar þér eða þriðji aðili annar en flutningsaðilinn, sem þér hafið tilgreint, hefur í reynd fengið vöruna í sína vörslu.“,
- c) ef um er að ræða samning þar sem neytandinn pantar margar vörur í einni pöntun en þær eru afhentar hver um sig: „þegar þér eða þriðji aðili annar en flutningsaðilinn, sem þér hafið tilgreint, hefur í reynd fengið síðustu vöruna í sína vörslu.“,
- d) ef um er að ræða samning þar sem vörur eru afhentar í mörgum einingum eða stykkjum: „þegar þér eða þriðji aðili annar en flutningsaðilinn, sem þér hafið tilgreint, hefur í reynd tekið eininguna eða stykkið í sína vörslu.“,
- e) ef um er að ræða samning um reglubundna afhendingu á vörum á tilteknu tímabili: „þegar þér eða þriðji aðili annar en flutningsaðilinn, sem þér hafið tilgreint, hefur í reynd tekið fyrstu vöruna í sína vörslu.“.

^[2] Færið inn nafn yðar, heimilisfang og, ef hægt er, símanúmer yðar, bréfasímanúmer og netfang.

^[3] Færið inn eftirfarandi ef þér gefið neytandanum kost á að fylla út og senda á rafrænu formi upplýsingar um uppsögn hans á vefsvæði yðar: „Þér getið einnig fyllt út og sent með rafrænum hætti staðlaða uppsagnareyðublaðið eða aðra ótvíræða yfirlýsingu á vefsvæði okkar (færið inn veffang). Ef þér notið þennan valkost munum við senda yður kvittun fyrir móttöku slíkrar uppsagnar á varanlegum miðli (t.d. með tölvupósti) án tafar.“

^[4] Færið inn eftirfarandi ef um er að ræða sölusamninga þar sem þér hafið ekki boðist til að sækja vöruna ef til uppsagnar kæmi: „Við getum haldið eftir endurgreiðslu þar til við höfum fengið vöruna aftur eða þér hafið lagt fram sönnun fyrir endursendingu hennar, hvort sem kemur á undan.“

- 5 Ef neytandinn hefur mótttekið vöru í tengslum við samninginn:
- a) færðið inn:
- „Við munum sækja vöruna.“, eða
 - Þér þurfið að endursenda vöruna eða afhenda okkur eða ... hana (færðið inn, eftir atvikum, nafn og heimilisfang einstaklings, sem hefur heimild yðar til að taka á móti vörunni), án ástæðulausrar tafar og eigi síðar en 14 dögum eftir daginn sem þér tilkynnið okkur ákvörðun yðar um að falla frá samningnum. Fresturinn skal teljast virtur ef þér endursendið vöruna fyrir lok 14 daga tímabilsins.“
- b) færðið inn:
- „Við munum bera kostnað af endursendingu vörunnar.“,
 - „Þér þurfið að bera beinan kostnað af endursendingu vörunnar.“,
 - Ef um er að ræða fjarsölusamning og þér bjóðist ekki til að bera kostnaðinn af að skila vörunni og varan er þannig að ekki er hægt að endursenda hana í pósti: „Þér þurfið að bera beinan kostnað af endursendingu vörunnar, ... evrur (færðið inn fjárhæð).“, eða ef ekki er hægt með góðu móti að reikna fyrirfram út kostnaðinn við að endursenda vöruna: „Þér þurfið að bera beinan kostnað af endursendingu vörunnar. Áætlaður kostnaður er að hámarki u.þ.b. ... evrur (færðið inn fjárhæð).“, eða
 - Ef um er að ræða samning sem var gerður utan fastrar starfsstöðvar og varan er þannig að ekki er hægt að endursenda hana í pósti og hún var send heim til neytandans þegar gengið var frá samningnum: „Við munum sækja vöruna á okkar kostnað.“, og
- c) færðið inn „Þér eruð aðeins ábyrg(ur) fyrir allri rýmun á verðgildi vörunnar sem stafar af meðferð hennar annarri en þeirri sem nauðsynleg er til að staðfesta eiginleika, einkenni og virkni hennar.“
- 6 Færðið inn eftirfarandi ef um er að ræða samning um afhendingu á vatni, gasi eða rafmagni, ef það er ekki selt í takmörkuðu rúmmáli eða ákveðnu magni, eða um fjarhitun: „Ef þér óskið eftir að veiting þjónustu eða afhending á vatni/gasi/rafmagni/fjarhitun (strikið yfir það sem ekki á við) hefjist áður en frestur til að falla frá samningi rennur út þurfið þér að greiða okkur fjárhæð sem er í réttu hlutfalli við það sem hefur verið afgreitt fram að þeim tíma þegar þér tilkynnið okkur að þér fallið frá þessum samningi, samanborið við að samningurinn hefði verið efndur til fulls.“

B. Staðlað uppsagnareyðublað

(fyllið út og sendið þetta eyðublað einungis ef þér óskið eftir að falla frá samningnum)

- Til (hér skal seljandi setja inn nafn seljandans, heimilisfang og, ef hægt er, bréfasímanúmer og netfang):
- Ég/Við (*) tilkynni/tilkynnum (*) hér með að ég/við (*) óska/óskum (*) eftir að falla frá samningi mínum/okkar (*) um sölu á eftirfarandi vöru (*)/um veitingu eftirfarandi þjónustu (*)
- Sem voru pantaðar hinn (*)/mótteknar hinn (*)
- Nafn neytanda/neytenda
- Heimilisfang neytanda/neytenda
- Undirritun neytanda/neytenda (einungis ef þetta eyðublað er á pappírformi)
- Dagsetning

(*) Strikið yfir það sem á ekki við.

II. VIÐAUKI

Samsvörunartafla

Tilskipun 85/577/EBE	Tilskipun 97/7/EB	Þessi tilskipun
1. gr.		3. gr., túlkuð í tengslum við 8. og 9. lið 2. gr. og h-lið 16. gr.
	1. gr.	1. gr., túlkuð í tengslum við 7. lið 2. gr.
2. gr.		1. og 2. liður 2. gr.
	1. liður 2. gr.	7. liður 2. gr.
	2. liður 2. gr.	1. liður 2. gr.
	3. liður 2. gr.	2. liður 2. gr.
	Fyrsti málsliður 4. liðar 2. gr.	7. liður 2. gr.
	Annar málsliður 4. liðar 2. gr.	—
	5. liður 2. gr.	—
1. mgr. 3. gr.		
4. mgr. 3. gr.		
a-liður 2. mgr. 3. gr.		e- og f-liður 3. mgr. 3. gr.
b-liður 2. mgr. 3. gr.		j-liður 3. mgr. 3. gr.
c-liður 2. mgr. 3. gr.		—
d-liður 2. mgr. 3. gr.		d-liður 3. mgr. 3. gr.
e-liður 2. mgr. 3. gr.		d-liður 3. mgr. 3. gr.
3. mgr. 3. gr.		—
	Fyrsti undirliður 1. mgr. 3. gr.	d-liður 3. mgr. 3. gr.
	Annar undirliður 1. mgr. 3. gr.	l-liður 3. mgr. 3. gr.
	Þriðji undirliður 1. mgr. 3. gr.	m-liður 3. mgr. 3. gr.
	Fjórdi undirliður 1. mgr. 3. gr.	e- og f-liður 3. mgr. 3. gr.
	Fimmti undirliður 1. mgr. 3. gr.	3. mgr. 6. gr. og k-liður 16. gr., túlkuð í tengslum við 13. lið 2. gr.
	Fyrsti undirliður 2. mgr. 3. gr.	j-liður 3. mgr. 3. gr.
	Annar undirliður 2. mgr. 3. gr.	f-liður (um leigu á húsnæði til íbúðarnota), g-liður (um pakkaferðir), h-liður (um skiptileigu) og k-liður (um farþegaflutninga, með nokkrum undantekningum) 3. mgr. 3. gr. og l-liður 16. gr. (undantekning frá uppsagnarrétti)
Fyrsti málsliður 4. gr.		b-, c- og h-liður 1. mgr. 6. gr. og 1. og 2. liður 7. gr.
Annar málsliður 4. gr.		a-liður 1. mgr. 6. gr. og 1. mgr. 7. gr.
Þriðji málsliður 4. gr.		1. mgr. 6. gr.
Fjórdi málsliður 4. gr.		10. gr.
	a-liður 1. mgr. 4. gr.	b- og c-liður 1. mgr. 6. gr.
	b-liður 1. mgr. 4. gr.	a-liður 1. mgr. 6. gr.

Tilskipun 85/577/EBE	Tilskipun 97/7/EB	Þessi tilskipun
	c-liður 1. mgr. 4. gr.	e-liður 1. mgr. 6. gr.
	d-liður 1. mgr. 4. gr.	e-liður 1. mgr. 6. gr.
	e-liður 1. mgr. 4. gr.	g-liður 1. mgr. 6. gr.
	f-liður 1. mgr. 4. gr.	h-liður 1. mgr. 6. gr.
	g-liður 1. mgr. 4. gr.	f-liður 1. mgr. 6. gr.
	h-liður 1. mgr. 4. gr.	—
	i-liður 1. mgr. 4. gr.	o- og p-liður 1. mgr. 6. gr.
	2. mgr. 4. gr.	1. mgr. 6. gr., túlkuð í tengslum við 1., 2. og 4. lið 8. gr.
	3. mgr. 4. gr.	5. mgr. 8. gr.
	1. mgr. 5. gr.	7. mgr. 8. gr.
	2. mgr. 5. gr.	m-liður 3. mgr. 3. gr.
	1. mgr. 6. gr.	9. gr. (1. og 2. liður), 10. gr., 13. gr. (2. liður), 14. gr.
	2. mgr. 6. gr.	13. gr. og önnur og þriðja undirgrein 1. mgr. 14. gr.
	Fyrsti undirliður 3. mgr. 6. gr.	a-liður 16. gr.
	Annar undirliður 3. mgr. 6. gr.	b-liður 16. gr.
	Þriðji undirliður 3. mgr. 6. gr.	c- og d-liður 16. gr.
	Fjórdi undirliður 3. mgr. 6. gr.	i-liður 16. gr.
	Fimmti undirliður 3. mgr. 6. gr.	j-liður 16. gr.
	Sjötti undirliður 3. mgr. 6. gr.	c-liður 3. mgr. 3. gr.
	4. mgr. 6. gr.	15. gr.
	A1 mgr. 7. gr.	1. mgr. 18. gr. (um sölusamninga)
	2. mgr. 7. gr.	2., 3. og 4. mgr. 18. gr.
	3. mgr. 7. gr.	—
	8. gr.	—
	9. gr.	27. gr.
	10. gr.	— (sjá þó 13. gr. tilskipunar 2002/58/EB)
	1. mgr. 11. gr.	1. mgr. 23. gr.
	2. mgr. 11. gr.	2. mgr. 23. gr.
	a-liður 3. mgr. 11. gr.	9. liður 6. gr. um sönnunarbyrði vegna kröfu um upplýsingar áður en samningur er gerður: –
	b-liður 3. mgr. 11. gr.	1. mgr. 24. gr.
	4. mgr. 11. gr.	—
	1. mgr. 12. gr.	25. gr.
	2. mgr. 12. gr.	—
	13. gr.	2. mgr. 3. gr.
	14. gr.	4. gr.

Tilskipun 85/577/EBE	Tilskipun 97/7/EB	Þessi tilskipun
	1. mgr. 15. gr.	1. mgr. 28. gr.
	2. mgr. 15. gr.	1. mgr. 28. gr.
	3. mgr. 15. gr.	1. mgr. 28. gr.
	4. mgr. 15. gr.	30. gr.
	16. gr.	26. gr.
	17. gr.	—
	18. gr.	34. gr.
	19. gr.	35. gr.
1. mgr. 5. gr.		9. og 11. gr.
2. mgr. 5. gr.		12. gr.
6. gr.		25. gr.
7. gr.		
13., 14. og 15. gr.		
8. gr.		4. gr.

Viðauki 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⁾	Sem tilvísun í
2. og 11. liður	Þessi tilskipun

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