

## TILSKIPUN EVRÓPUÞINGSINS OG RÁÐSINS (ESB) 2019/2161

2022/EES/18/04

frá 27. nóvember 2019

um breytingu á tilskipun ráðsins 93/13/EBE og tilskipunum Evrópuþingsins og ráðsins 98/6/EB, 2005/29/EB og 2011/83/ESB að því er varðar betri framfylgd og nútímavæðingu reglna Sambandsins um neytendavernd (\*)

EVROPUÞINGIÐ OG RÁÐ EVRÓPUSAMBANDSINS HAFAR,

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

með hliðsjón af tillögu framkvæmdastjórnar Evrópusambandsins,

eftir að hafa lagt drög að lagagerð fyrir þjóðþingin,

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

í samræmi við almenna lagasetningarmeðferð (2),

og að teknu tilliti til eftirfarandi:

- 1) Í 1. mgr. og a-lið 2. mgr. 169. gr. sáttmálans um starfshætti Evrópusambandsins er kveðið á um að Sambandið skuli stuðla að því að ná fram öflugri neytendavernd með ráðstöfunum sem samþykktar eru í samræmi við 114. gr. hans. Í 38. gr. sáttmála Evrópusambandsins um grundvallarréttindi („sáttmálans um grundvallarréttindi“) er kveðið á um að stefnur Sambandsins skuli tryggja öfluga neytendavernd.
- 2) Beita ætti lögum um neytendavernd á skilvirkan hátt alls staðar í Sambandinu. Þó var í ítarlegu hæfisprófuninni á neytendalögum og lögum um markaðssetningu, sem framkvæmdastjórnin framkvæmdi 2016 og 2017 innan ramma áætlunarinnar um markvissa og skilvirka löggjöf (REFIT), komist að þeirri niðurstöðu að skilvirkni neytendaverndarlaga Sambandsins stæði ógn af skorti á vitund bæði meðal seljenda og neytenda og að nýta mætti oftar þær leiðir til úrlausnar sem fyrir hendi eru.
- 3) Sambandið hefur þegar gert fjölda ráðstafana til að efla vitund neytenda, seljenda og sérfræðinga innan réttarkerfisins um réttindi neytenda og til að bæta framfylgd réttinda neytenda og úrlausnir fyrir neytendur. Þó eru enn gloppur í landslögum að því er varðar raunverulega skilvirk viðurlög sem eru í réttu hlutfalli við brot til að hindra og refsa fyrir brot innan Sambandsins, ófullnægjandi einstök úrræði fyrir neytendur sem verða fyrir tjóni vegna brota á landslöggjöf sem lögleiðir tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins 2005/29/EB (3) og annmarkar að því er varðar málsmeðferðina við setningu lögbanns samkvæmt tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins 2009/22/EB (4). Málsmeðferðina við setningu lögbanns ætti að endurskoða með aðskildum gerningi sem breytir og kemur í stað tilskipunar 2009/22/EB.

(\*) Þessi ESB-gerð birtist í Stjtið. ESB L 328, 18.12.2019, bls. 7. Hennar var getið í ákvörðun sameiginlegu EES-nefndarinnar nr. 69/2021 frá 5. febrúar 2021 um breytingu á XIX. viðauka (Neytendavernd) við EES-samninginn (bíður birtingar).

(1) Stjtið. ESB C 440, 6.12.2018, bls. 66.

(2) Afstaða Evrópuþingsins frá 17. apríl 2019 (hefur enn ekki verið birt í *Stjórnartíðindunum*) og ákvörðun ráðsins frá 8. nóvember 2019.

(3) Tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins 2005/29/EB frá 11. maí 2005 um óréttmæta viðskiptahætti gagnvart neytendum á innri markaðnum og um breytingu á tilskipun ráðsins 84/450/EBE, tilskipunum Evrópuþingsins og ráðsins 97/7/EB, 98/27/EB og 2002/65/EB og reglugerð Evrópuþingsins og ráðsins (EB) nr. 2006/2004 (Stjtið. ESB L 149, 11.6.2005, bls. 22).

(4) Tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins 2009/22/EB frá 23. apríl 2009 um að setja lögbann til verndar hagsmunum neytenda (Stjtið. ESB L 110, 1.5.2009, bls. 30).

- 4) Tilskipanir Evrópuþingsins og ráðsins 98/6/EB <sup>(5)</sup>, 2005/29/EB og 2011/83/ESB <sup>(6)</sup> innihalda kröfur um að aðildarríkin kveði á um viðurlög sem eru skilvirk, í réttu hlutfalli við brot og hafa varnaðaráhrif til að taka á brotum á innlendum ákvæðum sem lögleiða þessar tilskipanir. Enn fremur skulu aðildarríkin, skv. 21. gr. reglugerðar Evrópuþingsins og ráðsins (ESB) 2017/2394 <sup>(7)</sup>, gera framfylgdarráðstafanir, þ.m.t. beita viðurlögum, með skilvirkum, árangursríkum og samræmdum hætti til að stöðva eða banna víðtæk brot eða víðtæk brot á Sambandsvísu.
- 5) Núgildandi landsbundnar reglur um viðurlög eru verulega mismunandi innan Sambandsins. Einkum hafa ekki öll aðildarríki tryggt að hægt sé að leggja sektir, sem eru skilvirkar, í réttu hlutfalli við brot og hafa varnaðaráhrif, á seljendur sem bera ábyrgð á víðtækum brotum eða víðtækum brotum á Sambandsvísu. Því ætti að bæta gildandi reglur um viðurlög í tilskipunum 98/6/EB, 2005/29/EB og 2011/83/ESB og á sama tíma ætti að taka upp nýjar reglur um viðurlög í tilskipun ráðsins 93/13/EBE <sup>(8)</sup>.
- 6) Áfram ætti það að vera aðildarríkjanna að velja þær tegundir viðurlaga sem beita á og að mæla í landslögum sínum fyrir um viðeigandi málsmeðferð við beitingu viðurlaga vegna brota á tilskipunum 93/13/EBE, 98/6/EB, 2005/29/EB og 2011/83/ESB eins og þeim er breytt með þessari tilskipun.
- 7) Til að greiða fyrir samræmdari beitingu viðurlaga, einkum þegar um er að ræða brot innan Sambandsins, víðtæk brot og víðtæk brot á Sambandsvísu eins og þau eru skilgreind í reglugerð (ESB) 2017/2394, ætti að fella inn í tilskipanir 93/13/EBE, 98/6/EB, 2005/29/EB og 2011/83/ESB sameiginlegar leiðbeinandi viðmiðanir, sem eru ekki tæmandi, um beitingu viðurlaga. Þessar viðmiðanir ættu t.d. að taka til þess hvers eðlis og hversu alvarlegt, umfangsmikið og langvarandi brotið er og sérhverrar úrlausnar sem seljandinn býður neytendum vegna þess tjóns sem þeir verða fyrir. Endurtekin brot sama brotamanns sýna tilhneigingu til að fremja slík brot og eru því mikilvæg vísbending um það hversu alvarlegt framferðið er og, til samræmis við það, um þörfina á að herða viðurlögin til að ná fram skilvirkum fælingarmætti. Taka ætti tillit til fjárhagslegs ávinnings af brotinu eða taps sem komist var hjá með því, ef viðeigandi gögn liggja fyrir. Einnig má taka tillit til annarra íþyngjandi eða mildandi þátta sem eiga við um málsatvik.
- 8) Þessar sameiginlegu leiðbeinandi viðmiðanir, sem eru ekki tæmandi, um beitingu viðurlaga eiga e.t.v. ekki við þegar tekin er ákvörðun um viðurlög varðandi öll brot, einkum brot sem ekki eru alvarleg. Aðildarríki ættu einnig að hafa til hliðsjónar aðrar almennar meginreglur laga sem eiga við um beitingu viðurlaga, s.s. regluna um að vera ekki saksóttur eða refsað tvívegis (*non bis in idem*).
- 9) Í samræmi við 21. gr. reglugerðar (ESB) 2017/2394 eiga lögbær yfirvöld aðildarríkja, sem samræmd aðgerð varðar, að gera innan lögsögu sinnar allar nauðsynlegar framfylgdarráðstafanir gegn seljanda, sem ber ábyrgð á víðtæku broti eða víðtæku broti á Sambandsvísu, til að stöðva eða banna brotið. Eftir því sem við á eiga þau að leggja viðurlög, s.s. sektir eða féviti, á seljanda sem ábyrgur er fyrir víðtæku broti eða víðtæku broti á Sambandsvísu. Framfylgdarráðstafanir á að gera með skilvirkum, árangursríkum og samræmdum hætti til að stöðva eða banna víðtækt brot eða víðtækt brot á Sambandsvísu. Lögbæru yfirvöldin, sem samræmda aðgerðin varðar, eiga að leitast við að gera framfylgdarráðstafanir samtímis í þeim aðildarríkjum sem brotið varðar.
- 10) Til að tryggja að yfirvöld aðildarríkja geti beitt viðurlögum sem eru skilvirk, í réttu hlutfalli við brot og hafa varnaðaráhrif í tengslum við víðtæk brot og víðtæk brot á Sambandsvísu, sem falla undir samræmdar rannsóknar- og framfylgdarráðstafanir í samræmi við reglugerð (ESB) 2017/2394, ætti að innleiða sektir sem þátt í viðurlögum við

<sup>(5)</sup> Tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins 98/6/EB frá 16. febrúar 1998 um neytendavernd að því er varðar upplýsingar um verð á vöru sem er boðin neytendum (Stjtið. EB L 80, 18.3.1998, bls. 27).

<sup>(6)</sup> Tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins 2011/83/ESB 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 (Stjtið. ESB L 304, 22.11.2011, bls. 64).

<sup>(7)</sup> Reglugerð Evrópuþingsins og ráðsins (ESB) 2017/2394 frá 12. desember 2017 um samvinnu milli landsyfirvalda sem bera ábyrgð á að framfylgja lögum um neytendavernd og um niðurfellingu reglugerðar (EB) nr. 2006/2004 (Stjtið. ESB L 345, 27.12.2017, bls. 1).

<sup>(8)</sup> Tilskipun ráðsins 93/13/EBE frá 5. apríl 1993 um óréttmæta skilmála í neytendasamningum (Stjtið. EB L 95, 21.4.1993, bls. 29).

slíkum brotum. Í því skyni að tryggja að sektirnar hafi varnaðaráhrif ættu aðildarríkin að ákvarða í landslögum sínum hámarkssekt vegna slíkra brota er svari til a.m.k. 4% af ársveltu seljandans í hlutaðeigandi aðildarríki eða aðildarríkjum. Í tilteknum tilvikum getur seljandi einnig verið fyrirtækjasamstæða.

- 11) Eins og mælt er fyrir um í 9. og 10. gr. reglugerðar (ESB) 2017/2394 ætti, þegar lögð eru á viðurlög, einkum að taka tilhlýðilegt tillit til þess hvers eðlis viðkomandi brot er, hversu alvarlegt það er og hversu lengi það hefur staðið yfir. Beiting viðurlaga ætti að vera í réttu hlutfalli við brot og fara að lögum Sambandsins og landslögum, þ.m.t. gildandi réttarfarsreglum og meginreglum sáttmálans um grundvallarréttindi. Síðast en ekki síst ættu þau viðurlög sem beitt er að vera við hæfi með tilliti til eðlis og raunverulegs eða hugsanlegs heildarskaða sem hlýst af broti á lögum Sambandsins til verndar hagsmunum neytenda. Heimild til að leggja á viðurlög eiga lögbær yfirvöld annaðhvort að beita beint samkvæmt sínum eigin heimildum eða, eftir því sem við á, með því að vísa máli til annarra lögbærra yfirvalda eða annarra opinberra yfirvalda eða með fyrirmælum til tilnefndra stofnana, ef við á, eða með því að vísa máli til dómstóla sem eru þar til bærir að taka nauðsynlega ákvörðun, þ.m.t. með málskoti ef þörf krefur, ef ekki er orðið við beiðni um að taka þessa nauðsynlega ákvörðun.
- 12) Þegar samræmd aðgerð samkvæmt reglugerð (ESB) 2017/2394 hefur í för með sér að eitt lögbært yfirvald í skilningi þeirrar reglugerðar leggur sekt á seljanda sem ber ábyrgð á víðtæku broti eða víðtæku broti á Sambandsvísu, ætti það að geta beitt sekt sem er a.m.k. 4% af ársveltu seljandans í öllum aðildarríkjum sem samræmda framfylgdaraðgerðin varðar.
- 13) Ekki ætti að koma í veg fyrir að aðildarríki viðhaldi eða innleiði í landslög sín hærri hámarkssektir á grundvelli veltu vegna víðtækra brota og víðtækra brota á Sambandsvísu. Aðildarríki ættu einnig að geta byggt slíkar sektir á veltu seljanda á heimsvísu eða rýmkað reglurnar um sektir þannig að þær nái yfir önnur brot sem falla ekki undir ákvæði þessarar tilskipunar í tengslum við 21. gr. reglugerðar (ESB) 2017/2394. Krafan um að ákvarða sekt þannig að hún svari til a.m.k. 4% af ársveltu seljandans ætti ekki að gilda um neinar viðbótarreglur aðildarríkjanna um févítí, s.s. dagsektir, þegar ekki er farið að ákvörðun, fyrirmælum, tímabundinni ráðstöfun, skuldbindingu seljanda eða annarri ráðstöfun með það að markmiði að binda enda á brotið.
- 14) Fella ætti reglur um viðurlög inn í tilskipun 93/13/EBE í því skyni að styrkja varnaðaráhrif hennar. Aðildarríkjum er frjálst að ákveða stjórnvöld eða dómsmeðferð við beitingu viðurlaga vegna brota á þeirri tilskipun. Einkum gætu stjórnvöld eða landsdómstólar lagt á viðurlög þegar þeir ákvarða að samningsskilmálar séu óréttmætir, þ.m.t. á grundvelli málareksturs sem stjórnvald hefur hafið. Stjórnvöld eða landsdómstólar gætu einnig lagt á viðurlög þegar seljandi eða veitandi notar samningsskilmála sem skilgreint er með skýrum hætti í landslögum að séu undir öllum kringumstæðum óréttmætir sem og þegar seljandi eða veitandi notar samningsskilmála sem komist hefur verið að niðurstöðu um að séu óréttmætir með endanlegri bindandi ákvörðun. Aðildarríki gætu ákveðið að stjórnvöld hafi einnig rétt til að ákvarða að samningsskilmálar séu óréttmætir. Stjórnvöld eða landsdómstólar gætu einnig lagt á viðurlög með sömu ákvörðun og óréttmæti samningsskilmála er ákvarðað með. Aðildarríki gætu mælt fyrir um viðeigandi samræmingaraðferðir aðgerða á landsvísu varðandi einstaklingsbundnar úrlausnir og viðurlög.
- 15) Þegar tekjum af sektum er úthlutað ættu aðildarríkin að íhuga að auka vernd almennra hagsmuna neytenda sem og annarra verndaðra almannahagsmuna.
- 16) Aðildarríki ættu að tryggja að neytendum sem verða fyrir tjóni vegna óréttmætra viðskiptahátta standi til boða úrræði í því skyni að afmá öll áhrif þessara óréttmætu starfshátta. Skýr rammi um einstök úrræði myndi auðvelda framfylgd einkaaðila. Neytandi ætti að hafa aðgang að skaðabótum vegna tjóns og, þar sem við á, afslætti af verði eða riftun samnings, með hóflegum og skilvirkum hætti. Ekki ætti að koma í veg fyrir að aðildarríki viðhaldi eða innleiði rétt til annarra úrræða, s.s. viðgerðar eða skipta, fyrir neytendur sem verða fyrir tjóni vegna óréttmætra viðskiptahátta, í því skyni að tryggja að áhrif slíkra starfshátta verði afnumin að fullu. Ekki ætti að koma í veg fyrir að aðildarríki setji skilyrði fyrir beitingu úrræða fyrir neytendur og áhrifum þeirra. Við beitingu úrræðanna mætti taka tillit til þess hversu alvarlegir og hvers eðlis óréttmætu viðskiptahættirnir eru, þess tjóns sem neytandinn verður fyrir og annarra viðeigandi kringumstæðna, s.s. misferlis seljandans eða brotsins á samningnum, eftir því sem við á.

- 17) Í hæfisprófuninni á neytendalögum og lögum um markaðssetningu og samhliða mati á tilskipun 2011/83/ESB var einnig bent á nokkur svið þar sem færa ætti gildandi reglur Sambandsins um neytendavernd til nútímahorfs. Í ljósi stöðugrar þróunar stafrænna verkfæra er nauðsynlegt að aðlaga neytendaverndarlög Sambandsins.
- 18) Þegar þjónustuveitendur leitarvirkni á netinu raða viðskiptatilboðum ofar eða setja þau á áberandi stað í leitarniðurstöðum á netinu hefur það veruleg áhrif á neytendur.
- 19) Röðun vísar til sýnileika tilboða seljenda miðað við önnur eða vægis sem leitarniðurstöður fá, eins og þjónustuveitendur leitarvirkni á netinu kynna þær, skipuleggja eða miðla þeim, sem m.a. leiðir af notkun algrímsaðgreiningar, mats- eða umsagnakerfa, sjónrænna meginatriða eða annarra áhersluverkfæra eða samblands af þessu.
- 20) Hvað þetta varðar ætti að breyta I. viðauka við tilskipun 2005/29/EB til að skýrt sé að starfshættir, þar sem seljandi veitir neytanda upplýsingar í formi leitarniðurstaðna eftir leitarfyrirspurn neytandans á netinu án þess að upplýsa með skýrum hætti um auglýsingar sem greitt er fyrir eða að greitt hafi verið sérstaklega fyrir að raða vörum ofar í leitarniðurstöðunum, ættu að vera bannaðir. Þegar seljandi hefur beint eða óbeint greitt þeim sem býður leitarvirkni á netinu fyrir að raða vörum ofar í leitarniðurstöðum ætti sá síðarnefndi að upplýsa neytendur um þá staðreynd með hnitmiðuðum, aðgengilegum og skiljanlegum hætti. Óbein greiðsla gæti verið í formi viðurkenningar seljanda á hvers konar viðbótarskuldbindingum gagnvart þeim sem býður leitarvirknina á netinu sem hafa þau sérstöku áhrif að vara raðast ofar. Óbeina greiðslan gæti samanstaðið af hærri þóknun fyrir hverja færslu auk ýmiss konar umbunarkerfa sem sérstaklega leiða til þess að vara raðast ofar. Greiðslur fyrir almenna þjónustu, s.s. skráningargjöld eða aðildar-áskriftargjöld, sem snerta margvíslega virkni er sá sem býður leitarvirkni á netinu býður seljandanum, ætti ekki að líta á sem sérstaka greiðslu fyrir að raða vörum ofar að því tilskildu að slíkar greiðslur séu ekki ætlaðar til þess að raða vörum ofar. Mismunandi tegundir seljenda á netinu geta boðið upp á leitarvirkni á netinu, þ.m.t. milliliðir, s.s. netmarkaðir, leitarvélar og samanburðarvefsetur.
- 21) Gagnsæiskröfur að því er varðar helstu breytur sem ákvarða röðun heyra einnig undir reglugerð Evrópuþingsins og ráðsins (ESB) 2019/1150<sup>(9)</sup>. Gagnsæiskröfur þeirrar reglugerðar taka til margs konar milliliða á netinu, þ.m.t. netmarkaða, en þær gilda einungis milli seljenda og milliliða á netinu. Því ætti að taka upp sambærilegar kröfur um gagnsæi í tilskipun 2005/29/EB til að tryggja fullnægjandi gagnsæi gagnvart neytendum, nema þegar um er að ræða þjónustuveitendur leitarvéla á netinu sem þegar er skylt samkvæmt þeirri reglugerð að setja fram helstu breytur, sem hver fyrir sig eða í heild skipta mestu máli við að ákvarða röðun og hlutfallslegt vægi þessara helstu breyta, með því að láta í té lýsingu á leitarvélum sínum á netinu sem er auðveldlega aðgengileg öllum og á einföldu og skiljanlegu máli.
- 22) Seljendur sem gera neytendum kleift að leita að vörum og þjónustu, s.s. ferðum, gistingu og frístundastarfsemi sem mismunandi seljendur bjóða eða neytendur, ættu að upplýsa neytendur um helstu sjálfgefnu breytur sem ákvarða röðun tilboða sem neytandanum er sýnd sem leitarniðurstöður og hlutfallslegt vægi þeirra samanborið við aðrar breytur. Þessar upplýsingar ættu að vera gagnorðar og að þeim ætti að vera greiður, áberandi og beinn aðgangur. Breytur sem ákvarða röðun eru allar almennar viðmiðanir, ferli, sérstök merki sem felld eru inn í algrím eða annað fyrirkomulag til aðlögunar eða lækkunar sem notað er í tengslum við röðunina.
- 23) Krafan um upplýsingar varðandi helstu breytur sem ákvarða röðun er með fyrirvara um tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins (ESB) 2016/943<sup>(10)</sup>. Seljendum ætti ekki að vera skylt að birta upplýsingar um það hvernig röðunar-fyrirkomulag þeirra virkar í smáatriðum, þ.m.t. algrím. Seljendur ættu að láta í té almenna lýsingu á helstu breytum sem ákvarða röðun, þar sem útskýrðar eru helstu sjálfgefnu breytur sem seljandinn notar og hlutfallslegt vægi þeirra samanborið við aðrar breytur en ekki þarf að setja lýsingu fram á sérsniðinn hátt fyrir hverja einstaka leitarfyrirspurn.

<sup>(9)</sup> Reglugerð Evrópuþingsins og ráðsins (ESB) 2019/1150 frá 20. júní 2019 um að efla sanngimi og gagnsæi fyrir fyrirtækjanotendur miðlunarþjónustu á netinu (Stjtið. ESB L 186, 11.7.2019, bls. 57).

<sup>(10)</sup> Tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins (ESB) 2016/943 frá 8. júní 2016 um verndun trúnaðarupplýsinga um sérþekkingu og viðskipta-upplýsinga (viðskiptaleyndarmál) gegn ólögumætri öflun, notkun og birtingu þeirra (Stjtið. ESB L 157, 15.6.2016, bls. 1).

- 24) Þegar neytendum eru boðnar vörur á netmörkuðum taka bæði þjónustuveitandi netmarkaðarins og birgirinn sem er þriðji aðili, þátt í að veita þær upplýsingar sem veita ber áður en samningur er gerður samkvæmt tilskipun 2011/83/ESB. Af þessu leiðir að það kann að vera óljóst fyrir neytendur sem nota netmarkaðinn hverjir samningsmótaðilar þeirra eru og hver áhrifin eru á réttindi þeirra og skyldur.
- 25) Netmarkaði ætti að skilgreina að því er varðar tilskipanir 2005/29/EB og 2011/83/ESB á svipaðan hátt og í reglugerð Evrópuþingsins og ráðsins (ESB) nr. 524/2013 <sup>(11)</sup> og tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins (ESB) 2016/1148 <sup>(12)</sup>. Þó ætti að uppfæra skilgreininguna á hugtakinu „netmarkaður“ og gera hana tæknilega hlutlausari til að ná yfir nýja tækni. Því er við hæfi að í staðinn fyrir að vísa til „vefseturs“ sé vísað til hugbúnaðar, þ.m.t. vefseturs, hluta af vefsetri eða smáforrits, sem starfrækt er af seljanda eða fyrir hönd hans, í samræmi við hugtakið „netskilflötur“ eins og kveðið er á um í reglugerðum Evrópuþingsins og ráðsins (ESB) 2017/2394 og (ESB) 2018/302 <sup>(13)</sup>.
- 26) Því ætti að kveða á um sértækar kröfur til netmarkaða um upplýsingar í tilskipunum 2005/29/EB og 2011/83/ESB til að upplýsa neytendur sem nota netmarkaði um helstu breytur sem ákvarða röðun tilboða og hvort sá sem þeir gera samning við sé seljandi að atvinnu eða ekki, s.s. annar neytandi.
- 27) Þjónustuveitendur netmarkaða ættu að upplýsa neytendur um það hvort þriðji aðili sem býður vörur, þjónustu eða stafrænt efni sé seljandi að atvinnu eða ekki, á grundvelli yfirlýsingar sem þriðji aðilinn gefur út til þeirra. Þegar þriðji aðili sem býður vörur, þjónustu eða stafrænt efni lýsir því yfir að hann sé ekki seljandi að atvinnu, ættu þjónustuveitendur netmarkaða að leggja fram stutta yfirlýsingu þess efnis að réttindi neytenda samkvæmt neytendaverndarlögum Sambandsins eigi ekki við um viðkomandi samning. Enn fremur ætti að upplýsa neytendur um það hvernig þær skyldur sem tengjast samningnum skiptast á milli þriðju aðila sem bjóða vörur, þjónustu eða stafrænt efni og þjónustuveitenda netmarkaða. Þessar upplýsingar ætti að veita á skýran og skilmerkilegan hátt og ekki aðeins í stöðluðum skilmálum og skilyrðum eða svipuðum samningsgögnum. Upplýsingakröfur sem gerðar eru til þjónustuveitenda netmarkaða ættu að vera hóflegar. Í þessum kröfum þarf að vera jafnvægi milli öflugrar neytendaverndar og samkeppnishæfni þjónustuveitenda netmarkaða. Ekki ætti að gera kröfu um að þjónustuveitendur netmarkaða telji upp sérstök réttindi neytenda þegar þeir upplýsa neytendur um að þau gildi ekki. Þetta er með fyrirvara um þær kröfur um upplýsingar til neytenda sem kveðið er á um í tilskipun 2011/83/ESB, einkum í 1. mgr. 6. gr. hennar. Upplýsingar sem veita ber um ábyrgðina á að tryggja réttindi neytenda ráðast af samningsbundnu fyrirkomulagi milli þjónustuveitenda netmarkaða og viðkomandi þriðju aðila, sem eru seljendur. Þjónustuveitandi netmarkaðarins gæti tilgreint að þriðji aðili, sem er seljandi, beri einn ábyrgð á að tryggja réttindi neytenda eða lýst sínu tiltekna ábyrgðarsviði þegar hann tekur ábyrgð á ákveðnum þáttum samningsins, t.d. afhendingu eða nýtingu réttarins til að falla frá samningi.
- 28) Í samræmi við 1. mgr. 15. gr. tilskipunar Evrópuþingsins og ráðsins 2000/31/EB <sup>(14)</sup> ætti ekki að gera kröfu um að þjónustuveitendur netmarkaða sannreyni réttarstöðu birgja sem eru þriðju aðilar. Þess í stað ættu þjónustuveitendur netmarkaða að krefjast þess að birgjar á netmarkaðnum sem eru þriðju aðilar tilgreini hvort þeir séu seljendur að atvinnu eða ekki að því er varðar lög um neytendavernd og láti þjónustuveitanda netmarkaðarins þessar upplýsingar í té.
- 29) Með tilliti til hraðrar tækniþróunar að því er varðar netmarkaði og þarfarinnar á að tryggja öfluga neytendavernd ættu aðildarríki að geta samþykkt eða viðhaldið sértækum viðbótarráðstöfunum hvað þetta varðar. Slík ákvæði ættu að vera hófleg, án mismununar og með fyrirvara um tilskipun 2000/31/EB.

<sup>(11)</sup> Reglugerð Evrópuþingsins og ráðsins (ESB) nr. 524/2013 frá 21. maí 2013 um lausn deilumála neytenda með rafrænni málsmeðferð á netinu og um breytingu á reglugerð (EB) nr. 2006/2004 og tilskipun 2009/22/EB (reglugerð um lausn deilumála neytenda með rafrænni málsmeðferð á netinu (ODR)) (Stjttíð. ESB L 165, 18.6.2013, bls. 1).

<sup>(12)</sup> Tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins (ESB) 2016/1148 frá 6. júlí 2016 varðandi ráðstafanir til að ná háu sameiginlegu öryggisstigi í net- og upplýsingakerfum í öllu Sambandinu (Stjttíð. ESB L 194, 19.7.2016, bls. 1).

<sup>(13)</sup> Reglugerð Evrópuþingsins og ráðsins (ESB) 2018/302 frá 28. febrúar 2018 um ráðstafanir gegn óréttmætum landfræðilegum takmörkunum á netumferð og annarri mismunun sem byggist á því hvert þjóðerni viðskiptavinar er, hvar hann er búsettur eða hvar hann hefur staðfestu á innri markaðnum og um breytingu á reglugerðum (EB) nr. 2006/2004 og (ESB) nr. 2017/2394 og tilskipun 2009/22/EB (Stjttíð. ESB L 60 I, 2.3.2018, bls. 1).

<sup>(14)</sup> Tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins 2000/31/EB frá 8. júní 2000 um tiltekna lagalega þætti þjónustu, einkum rafrænna viðskipta, í tengslum við upplýsingasamfélagið á innri markaðnum (tilskipun um rafræn viðskipti) (Stjttíð. EB L 178, 17.7.2000, bls. 1).

- 30) Skilgreiningarnar á stafrænu efni og stafrænni þjónustu í tilskipun 2011/83/ESB ætti að laga að skilgreiningunum í tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins (ESB) 2019/770 <sup>(15)</sup>. Stafrænt efni sem fellur undir tilskipun (ESB) 2019/770 nær yfir afhendingu í eitt skipti, röð stakra afhendinga eða samfellda afhendingu yfir tiltekið tímabil. Samfelld afhending ætti ekki endilega að þurfa að vera langtímaafhending. Tilvik á borð við vefstreymi myndskreiða ættu að teljast samfelld afhending yfir ákveðið tímabil, óháð því hversu löng hljóð- og myndskráin raunverulega er. Því getur verið erfitt að greina á milli tiltekinna tegunda stafræns efnis og stafrænnar þjónustu, þar sem hvort tveggja getur falið í sér samfellda afhendingu seljandans meðan á gildistíma sammings stendur. Dæmi um stafræna þjónustu eru mynd- og hljóðdeili-þjónusta og önnur hýsing skráa, ritvinnsla eða leikir sem boðið er upp á í skýi, gagnageymsla í skýi, vefþóstur, samfélagsmiðlar og forrit í skýi. Samfelld aðkoma þjónustuveitandans réttlætir beitingu reglnanna um réttinn til að falla frá samningi, sem kveðið er á um í tilskipun 2011/83/ESB, sem gera neytandanum kleift með skilvirkum hætti að prófa þjónustuna og ákveða, á 14 daga tímabili frá gerð sammingsins, hvort hann heldur samningnum eða ekki. Margir samningar um afhendingu stafræns efnis, sem ekki er látið í té á áþreifanlegum miðli, einkennast af afhendingu í eitt skipti til neytandans á tilteknum hluta eða hlutum stafræns efnis, s.s. tilteknum tónlistar- eða myndskráum. Samningar um afhendingu stafræns efnis, sem ekki er látið í té á áþreifanlegum miðli falla áfram undir undantekningu frá réttinum til að falla frá samningi sem sett er fram í m-lið fyrstu málsgreinar 16. gr. tilskipunar 2011/83/ESB, þar sem kveðið er á um að neytandinn missi réttinn til að falla frá samningi þegar framkvæmd sammingsins hefur hafist, s.s. niðurhal eða streymi efnisins, með fyrirvara um ótvírætt fyrirframsamþykki neytandans fyrir því að framkvæmd hefjist á meðan rétturinn til að falla frá samningi er í gildi og viðurkenningu hans á að hann hafi þar með misst rétt sinn til að falla frá samningi. Ef vafi leikur á um hvort samningur teljist þjónustusamningur eða samningur um afhendingu á stafrænu efni sem er ekki látið í té á áþreifanlegum miðli ættu reglurnar um rétt til að falla frá samningi um þjónustu að gilda.
- 31) Stafrænt efni og stafræn þjónusta er oft látin í té á netinu samkvæmt samningum þar sem neytandinn greiðir ekki verð heldur veitir seljandanum persónuupplýsingar. Tilskipun 2011/83/ESB gildir nú þegar um samninga um afhendingu á stafrænu efni sem er ekki látið í té á áþreifanlegum miðli (þ.e. afhendingu á stafrænu efni á netinu) óháð því hvort neytandinn greiðir verð í peningum eða veitir persónuupplýsingar. Sú tilskipun gildir hins vegar einungis um þjónustusamninga, þ.m.t. samninga um stafræna þjónustu, þar sem neytandinn greiðir eða skuldbindur sig til að greiða verð. Þar af leiðandi gildir sú tilskipun ekki um samninga um stafræna þjónustu þar sem neytandinn veitir seljandanum persónuupplýsingar án þess að greiða verð. Í ljósi líkinda og skiptihæfis stafrænnar þjónustu sem greitt er fyrir og stafrænnar þjónustu sem veitt er í skiptum fyrir persónuupplýsingar ættu þær að falla undir sömu reglur samkvæmt þeirri tilskipun.
- 32) Tryggja ætti samræmi milli gildissviðs tilskipunar 2011/83/ESB og tilskipunar (ESB) 2019/770, sem gildir um samninga um afhendingu á stafrænu efni eða stafrænni þjónustu þar sem neytandinn veitir eða skuldbindur sig til að veita seljanda persónuupplýsingar.
- 33) Þess vegna ætti að rýmka gildissvið tilskipunar 2011/83/ESB þannig að það taki einnig til samninga þar sem seljandinn lætur eða skuldbindur sig til að láta neytandanum í té stafræna þjónustu og neytandinn veitir eða skuldbindur sig til að veita persónuupplýsingar. Líkt og samningar um afhendingu á stafrænu efni sem er ekki látið í té á áþreifanlegum miðli ætti sú tilskipun að gilda hvenær sem neytandinn veitir eða skuldbindur sig til að veita seljandanum persónuupplýsingar, nema seljandinn vinni persónuupplýsingarnar, sem neytandinn veitir, eingöngu í þeim tilgangi að afhenda stafræna efnið eða stafrænu þjónustuna og ekki í öðrum tilgangi. Öll vinnsla persónuupplýsinga ætti að vera í samræmi við reglugerð Evrópuþingsins og ráðsins (ESB) 2016/679 <sup>(16)</sup>.
- 34) Ef ekki er greitt verð fyrir stafrænt efni og stafræna þjónustu ætti, til að tryggja fullt samræmi við tilskipun (ESB) 2019/770, tilskipun 2011/83/ESB ekki heldur að gilda um aðstæður þar sem seljandi safnar persónuupplýsingum í þeim eina tilgangi að uppfylla lagaskilyrði sem um hann gilda. Slíkar aðstæður geta t.d. falið í sér tilvik þar sem skráningar neytandans er krafist samkvæmt gildandi lögum í öryggis- og auðkenningarskyni.

<sup>(15)</sup> Tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins (ESB) 2019/770 frá 20. maí 2019 um tiltekna þætti varðandi samninga um afhendingu á stafrænu efni og stafrænni þjónustu (Stjtíð. ESB L 136, 22.5.2019, bls. 1).

<sup>(16)</sup> Reglugerð Evrópuþingsins og ráðsins (ESB) 2016/679 frá 27. apríl 2016 um vernd einstaklinga í tengslum við vinnslu persónuupplýsinga og um frjálsa miðlun slíkra upplýsinga og niðurfellingu tilskipunar 95/46/EB (almenna persónuverndarreglugerðin) (Stjtíð. ESB L 119, 4.5.2016, bls. 1).

- 35) Tilskipun 2011/83/ESB ætti heldur ekki að gilda um aðstæður þar sem seljandi safnar aðeins lýsigögnum, s.s. upplýsingum varðandi tæki neytandans eða vefsíður sem hann hefur skoðað, nema slíkar aðstæður teljist vera samningur samkvæmt landslögum. Hún ætti heldur ekki að gilda um aðstæður þar sem neytandi, sem ekki hefur gert samning við seljanda, er útsettur fyrir auglýsingum til þess eins að fá aðgang að stafrænu efni eða stafrænni þjónustu. Aðildarríkjum ætti hins vegar að vera frjálst að rýmka beitingu þeirrar tilskipunar þannig að hún nái yfir slíkar aðstæður eða setja með öðrum hætti reglur um slíkar aðstæður sem falla utan gildissviðs þeirrar tilskipunar.
- 36) Hugtakið virkni ætti að skilja sem svo að það vísi til þess hvernig nota megi stafrænt efni eða stafræna þjónustu. Til dæmis gæti það hvort einhvers konar tæknilegar takmarkanir eru fyrir hendi eða ekki, s.s. vörn með stjórnun stafrænna réttinda eða svæðiskóðun, haft áhrif á getu stafræna efnisins eða stafrænu þjónustunnar til að sinna öllum hlutverkum sínum með hliðsjón af tilgangi sínum. Hugtakið samvirgni tengist því hvort og að hve miklu leyti stafrænt efni eða stafræn þjónusta getur virkað með vélbúnaði eða hugbúnaði sem er ólíkur þeim sem almennt er notaður með stafrænu efni eða stafrænni þjónustu af sömu tegund. Árangursrík virkni gæti t.d. falið í sér getu stafræna efnisins eða stafrænu þjónustunnar til að skiptast á upplýsingum við annan slíkan hugbúnað eða vélbúnað og til að nota upplýsingarnar sem skipst er á. Hugtakið samrýmanleiki er skilgreint í tilskipun (ESB) 2019/770.
- 37) Skv. 3. mgr. 7. gr. og 8. mgr. 8. gr. tilskipunar 2011/83/ESB er seljendum skylt, vegna samninga sem eru gerðir utan fastra starfsstöðva annars vegar og fjarsölusamninga hins vegar, að fá ótvírætt fyrirframsamþykki neytandans til að hefja framkvæmd áður en rétturinn til að falla frá samningi fellur úr gildi. Í a-lið 4. mgr. 14. gr. þeirrar tilskipunar er kveðið á um samningsbundin viðurlög ef seljandinn uppfyllir ekki þessa kröfu, þ.e. að neytandinn þurfi ekki að greiða fyrir veitta þjónustu. Krafan um að afla ótvíræðs fyrirframsamþykkis neytandans á, til samræmis við það, eingöngu við um þjónustu, þ.m.t. stafræna þjónustu, sem greitt er verð fyrir. Því er nauðsynlegt að breyta 3. mgr. 7. gr. og 8. mgr. 8. gr. þannig að krafan um að seljandi afli ótvíræðs fyrirframsamþykkis neytanda gildi eingöngu um þjónustusamninga sem leggja skuldbindingu um greiðslu á herðar neytandanum.
- 38) Í m-lið fyrstu málsgreinar 16. gr. tilskipunar 2011/83/ESB er kveðið á um undantekningu frá réttinum til að falla frá samningi að því er varðar stafrænt efni sem er ekki afhent á áþreifanlegum miðli hafi neytandinn gefið ótvírætt fyrirframsamþykki fyrir því að framkvæmd hefjist áður en rétturinn til að falla frá samningi fellur úr gildi og viðurkennt að hann missi þar með rétt sinn til að falla frá samningi. Í b-lið 4. mgr. 14. gr. þeirrar tilskipunar er kveðið á um samningsbundin viðurlög ef seljandinn uppfyllir ekki þessa kröfu, þ.e. að neytandinn þurfi ekki að greiða fyrir það stafræna efni sem neytt er. Krafan um að afla ótvíræðs fyrirframsamþykkis og viðurkenningar neytandans á, til samræmis við það, eingöngu við um stafrænt efni sem greitt er verð fyrir. Því er nauðsynlegt að breyta m-lið fyrstu málsgreinar 16. gr. þannig að krafan um að seljandi afli ótvíræðs fyrirframsamþykkis og viðurkenningar neytanda gildi eingöngu um samninga sem leggja skuldbindingu um greiðslu á herðar neytandanum.
- 39) Í 4. mgr. 7. gr. tilskipunar 2005/29/EB eru settar fram kröfur um upplýsingar þegar um er að ræða sölutilboð vöru á tilteknu verði. Þessar upplýsingakröfur gilda nú þegar á auglýsingastiginu, en í tilskipun 2011/83/ESB eru settar fram sömu kröfur um upplýsingar, og aðrar ítarlegri, á síðara stigi áður en samningur er gerður (þ.e. rétt áður en neytandinn gerir samning). Því geta seljendur þurft að veita sömu upplýsingar á auglýsingastiginu (t.d. í auglýsingu á netinu á vefsetri fjölmiðils) og á stiginu áður en samningur er gerður (t.d. á síðum vefverslana sinna á netinu).
- 40) Á meðal upplýsingakrafanna skv. 4. mgr. 7. gr. tilskipunar 2005/29/EB er sú að upplýsa neytandann um meðferð kvartana af hendi seljandans. Niðurstöður hæfisprófunarinnar á neytendalögum og lögum um markaðssetningu sýna að slíkar upplýsingar skipta mestu máli á stiginu áður en samningur er gerður, sem heyrir undir tilskipun 2011/83/ESB. Því ætti að fella brott kröfu tilskipunar 2005/29/EB um að veita þessar upplýsingar í sölutilboðum á auglýsingastiginu.
- 41) Skv. h-lið 1. mgr. 6. gr. tilskipunar 2011/83/ESB skulu seljendur láta neytendum í té upplýsingar áður en samningur er gerður um réttinn til að falla frá samningi, þ.m.t. staðlaða uppsagnareyðublaðið í B-hluta I. viðauka við þá tilskipun. Í 4. mgr. 8. gr. þeirrar tilskipunar er kveðið á um einfaldari kröfur um upplýsingar sem veita ber áður en samningur er gerður ef hann er gerður með aðstoð fjarsamskiptamiðils sem veitir takmarkað rými eða tíma til að sýna upplýsingarnar, s.s. í gegnum síma, með raddstýrðri verslunaraðstoð eða með smáskilaboðum. Þær skyldubundnu upplýsingar sem ber að veita áður en samningur er gerður á þessum tiltekna fjarsamskiptamiðli eða í gegnum hann taka til upplýsinga varðandi réttinn til að falla frá samningi eins og um getur í h-lið 1. mgr. 6. gr. Til samræmis við það taka þær einnig til þess að láta í té staðlaða uppsagnareyðublaðið sem sett er fram í B-hluta I. viðauka. Þó er ógerlegt að láta í té uppsagnareyðublaðið þegar samningurinn er gerður eftir leiðum eins og í gegnum síma eða með radddrifinni

verslunaraðstoð og e.t.v. er ekki tæknilega mögulegt að gera það á notendavænan hátt á öðrum fjarsamskiptamiðlum sem falla undir 4. mgr. 8. gr. Því er rétt að undanskilja staðlaða uppsagnareyðublaðið frá þeim upplýsingum sem seljendur þurfa í öllum tilvikum að láta í té á eða í gegnum þennan tiltekna fjarsamskiptamiðil sem notaður er við gerð samnings skv. 4. mgr. 8. gr.

- 42) Í a-lið fyrstu málsgreinar 16. gr. tilskipunar 2011/83/ESB er kveðið á um undantekningu frá réttinum til að falla frá samningi að því er varðar þjónustusamninga sem hafa verið efndir að fullu, hafi framkvæmdin hafist með ótvíræðu fyrirframsamþykki neytandans og viðurkenningu hans á að hann muni missa rétt sinn til að falla frá samningi þegar seljandinn hefur efnt samninginn að fullu. Á hinn bóginn er skv. 3. mgr. 7. gr. og 8. mgr. 8. gr. þeirrar tilskipunar, sem fjalla um skyldur seljandans í aðstæðum þar sem framkvæmd samnings hefur hafist áður en rétturinn til að falla frá samningi fellur úr gildi, þess einungis krafist að seljendur fái ótvírætt fyrirframsamþykki neytandans en ekki viðurkenningu hans á því að hann missi réttinn til að falla frá samningi þegar framkvæmdinni er lokið. Til að tryggja samræmi milli þessara ákvæða er nauðsynlegt að bæta inn í 3. mgr. 7. gr. og 8. mgr. 8. gr. skyldu seljanda til að fá einnig viðurkenningu frá neytandanum á því að hann missi réttinn til að falla frá samningi þegar framkvæmdinni er lokið, ef samningurinn leggur skuldbindingu um greiðslu á herðar neytandanum. Að auki ætti að breyta orðalagi a-liðar fyrstu málsgreinar 16. gr. til að taka tillit til breytinganna á 3. mgr. 7. gr. og 8. mgr. 8. gr. þar sem krafan um að seljendur fái ótvírætt fyrirframsamþykki neytandans og viðurkenningu hans gildir eingöngu um þjónustusamninga sem leggja skuldbindingu um greiðslu á herðar neytandanum. Þó ætti að gefa aðildarríkjunum kost á að beita ekki kröfunni um að afla viðurkenningar neytandans á því að hann missi réttinn til að falla frá samningi þegar framkvæmd er lokið að því er varðar þjónustusamninga þar sem neytandinn hefur sérstaklega óskað eftir að seljandinn komi til hans til að sinna viðgerðum. Í c-lið fyrstu málsgreinar 16. gr. þeirrar tilskipunar er kveðið á um undantekningu frá réttinum til að falla frá samningi að því er varðar samninga um afhendingu vöru sem er framleidd samkvæmt forskrift neytandans eða ber skýrt auðkenni hans. Þessi undantekning nær t.d. til framleiðslu og uppsetningar sérhannaðra húsgagna á heimili neytandans þegar þau eru afhent samkvæmt einum og sama sölusamningi.
- 43) Undantekningin frá réttinum til að falla frá samningi sem kveðið er á um í b-lið fyrstu málsgreinar 16. gr. tilskipunar 2011/83/ESB ætti einnig að teljast gilda um samninga um stakar afhendingar á orku utan orkunets vegna þess að verð hennar er háð sveiflum á hrávöru- eða orkumörkuðum sem seljandinn hefur ekki stjórn á og sem geta átt sér stað innan frestsins til að falla frá samningi.
- 44) Í 4. mgr. 14. gr. tilskipunar 2011/83/ESB er mælt fyrir um með hvaða skilyrðum, þegar rétturinn til að falla frá samningi er nýttur, neytandi ber ekki kostnað af veitingu þjónustu, afhendingu frá almenningsveitum og afhendingu á stafrænu efni sem er ekki afhent á áþreifanlegum miðli. Þegar eitthvert þessara skilyrða er uppfyllt þarf neytandinn ekki að greiða verð þeirrar þjónustu, afhendingar frá almenningsveitum eða stafræna efnis sem hann hefur fengið áður en hann nýtir rétt sinn til að falla frá samningi. Að því er varðar stafrænt efni er eitt þessara skilyrða, sem ekki þarf að uppfylla öll, þ.e. skv. iii. lið b-liðar 4. mgr. 14. gr., að staðfesting samnings hafi ekki verið gefin, sem tekur til staðfestingar á ótvíræðu fyrirframsamþykki neytandans fyrir því að framkvæmd samnings hefjist áður en rétturinn til að falla frá samningi fellur úr gildi og viðurkenningar hans á því að hann missi þar af leiðandi réttinn til að falla frá samningi. Þetta skilyrði er þó ekki meðal skilyrðanna fyrir missi réttarins til að falla frá samningi í m-lið fyrstu málsgreinar 16. gr. þeirrar tilskipunar, sem skapar óvissu að því er varðar möguleika neytenda á að skírskota til iii. liðar b-liðar 4. mgr. 14. gr. þegar hin tvö skilyrðin sem kveðið er á um í b-lið 4. mgr. 14. gr. eru uppfyllt og þar af leiðandi glatast rétturinn til að falla frá samningi í samræmi við m-lið fyrstu málsgreinar 16. gr. Þess vegna ætti að bæta skilyrðinu, sem kveðið er á um í iii. lið b-liðar 4. mgr. 14. gr., inn í m-lið fyrstu málsgreinar 16. gr. til að gera neytandanum kleift að nýta réttinn til að falla frá samningi þegar það skilyrði er ekki uppfyllt og, til samræmis við það, krefjast réttindanna sem kveðið er á um í 4. mgr. 14. gr.
- 45) Seljendur geta sérsniðið verð á tilboðum sínum til tiltekinnar neytenda eða neytendahópa á grundvelli sjálfvirkrar ákvarðanatöku og gerðar persónusniðs um atferli neytenda sem gerir seljendum kleift að meta kaupmátt þeirra. Því ætti að upplýsa neytendur með skýrum hætti um það þegar verð, sem kynnt er fyrir þeim, er sérsniðið á grundvelli sjálfvirkrar ákvarðanatöku svo að þeir geti tekið tillit til mögulegrar áhættu við ákvörðun sína um kaup. Af þessum sökum ætti að bæta sértækri upplýsingakröfu við tilskipun 2011/83/ESB til að upplýsa neytandanum um það þegar verð er sérsniðið á grundvelli sjálfvirkrar ákvarðanatöku. Þessi krafa um upplýsingar ætti ekki að eiga við um aðferðir eins og „kvik“ verðlagningu eða „rauntíma“ verðlagningu, sem fela í sér að breyta verði á mjög sveigjanlegan og skjótan hátt



- til að bregðast við eftirspurn á markaði, feli þessar aðferðir ekki sér sérnið á grundvelli sjálfvirkrar ákvarðanatöku. Þessi upplýsingakrafa er með fyrirvara um reglugerð (ESB) 2016/679 þar sem m.a. er kveðið á um rétt einstaklings til þess að ekki séu teknar um hann einstaklingsmiðaðar ákvarðanir með sjálfvirkri ákvarðanatöku, þ.m.t. gerð persónusniðs.
- 46) Í ljósi tæknipróunar er nauðsynlegt að taka út vísun til bréfasímanúmers á listanum yfir samskiptaleiðir í c-lið 1. mgr. 6. gr. tilskipunar 2011/83/ESB þar sem faxtæki eru sjaldan notuð núorðið og eru að mestu úrelt.
- 47) Neytendur reiða sig í auknum mæli á umsagnir og meðmæli neytenda þegar þeir taka ákvarðanir um kaup. Því ættu seljendur að upplýsa neytendur, þegar þeir veita aðgang að umsögnum neytenda um vörur, um það hvort fyrir hendi séu ferlar og verklag til að tryggja að birtar umsagnir komi frá neytendum sem hafa í reynd notað eða keypt vörurnar. Ef slíkir ferlar og verklag eru fyrir hendi ættu seljendur að veita upplýsingar um það hvernig athuganir eru gerðar og veita neytendum skýrar upplýsingar um það hvernig vinnsla umsagna er háttað, t.d. hvort allar umsagnir, jákvæðar jafnt sem neikvæðar, séu birtar eða hvort umsagnirnar séu kostaðar eða undir áhrifum af samningsbundnum tengslum við seljanda. Enn fremur ætti af þeim sökum að líta á það sem óréttmæta viðskiptahætti að villa um fyrir neytendum með því að halda því fram að umsagnir um vöru hafi verið settar fram af neytendum sem hafi í reynd notað eða keypt vöruna þegar ekki hafa verið gerðar sanngjarnar eða hóflegar ráðstafanir til að tryggja að þær komi frá slíkum neytendum. Slíkar ráðstafanir gætu m.a. falist í að nota tæknilegar leiðir til að sannreyna áreiðanleika einstaklings sem setur inn umsögn, t.d. með því að fara fram á upplýsingar til að ganga úr skugga um að neytandinn hafi í reynd notað eða keypt vöruna.
- 48) Ákvæði þessarar tilskipunar sem fjalla um umsagnir og meðmæli neytenda eru með fyrirvara um þá algengu og lögmætu auglýsingaraðferð að setja fram ýktar fullyrðingar eða fullyrðingar sem ekki er ætlunin að teknar séu bókstaflega.
- 49) Einnig ætti að banna seljendum að setja fram falskar umsagnir eða meðmæli neytenda, s.s. „að líka við“ á samfélagsmiðlum, eða að fá aðra til að gera slíkt til þess að koma vörum þeirra á framfæri, sem og að misnota umsagnir og meðmæli neytenda, t.d. með því að birta aðeins jákvæðar umsagnir og eyða þeim neikvæðu. Slíkir viðskiptahættir gætu einnig átt sér stað með yfirfærslu meðmæla á samfélagsmiðlum þar sem jákvæð viðbrögð notanda við tilteknu efni á netinu eru tengd við eða yfirfærð á annað skylt efni og látið líta svo út sem notandinn hafi einnig tekið jákvæða afstöðu til þess efnis.
- 50) Banna ætti seljendum að endurselja neytendum miða að menningar- og íþróttaviðburðum sem þeir hafa aflað sér með því að nota hugbúnað á borð við „yrkja“ (e. bots), sem gerir þeim kleift að kaupa miða umfram þau tæknilegu mörk sem upphaflegur miðasali setur eða komast fram hjá öðrum tæknilegum leiðum sem upphaflegur miðasali hefur komið á til að tryggja aðgengi allra að miðum. Bannið er með fyrirvara um aðrar landsbundnar ráðstafanir sem aðildarríkin geta gert til að vernda lögmæta hagsmuni neytenda og til að tryggja stefnu í menningarmálum og víðtækan aðgang allra að menningar- og íþróttaviðburðum, s.s. reglusetningu um endursöluverð á miðum.
- 51) Skv. 16. gr. sáttmálans um grundvallarréttindi er frelsi til atvinnurekstrar tryggt í samræmi við lög Sambandsins og samkvæmt landslögum og venjum. Ef vörur eru markaðssettar í mörgum aðildarríkjum sem sams konar vörur þrátt fyrir að vera í reynd verulega ólíkar að samsetningu eða eiginleikum kann það þó að villa um fyrir neytendum og valda því að þeir taki ákvörðun um viðskipti sem þeir myndu ella ekki hafa gert.
- 52) Líta má því svo á að slíkir viðskiptahættir brjóti í bága við tilskipun 2005/29/EB, byggt á mati á viðeigandi þáttum í hverju tilviki fyrir sig. Til þess að greiða fyrir beitingu gildandi Sambandslaga af hálfu neytenda- og matvælayfirvalda aðildarríkjanna voru settar fram leiðbeiningar um beitingu núverandi reglna Sambandsins í aðstæðum þar sem um er að ræða gæðamismun matvæla (e. dual quality of food) í orðsendingu framkvæmdastjórnarinnar frá 29. september 2017 „um beitingu matvæla- og neytendaverndarlöggjafar ESB í málum er varða gæðamismun vara - einkum í tengslum við matvæli“. Í þessu samhengi setti sameiginleg rannsóknarmiðstöð framkvæmdastjórnarinnar fram „Ramma um val og prófanir á matvælum til að meta gæðatengda eiginleika: samræmd prófunaraðferð ESB“ þann 25. apríl 2018.
- 53) Reynslan af framfylgd hefur þó sýnt að ef skýrt ákvæði liggur ekki fyrir kunni það að vera óljóst fyrir neytendur, seljendur og lögbær landsyfirvöld hvaða viðskiptahættir gætu brotið í bága við tilskipun 2005/29/EB. Til að tryggja réttaröryggi fyrir bæði seljendur og yfirvöld á sviði framfylgdar ætti því að breyta tilskipuninni með því að taka með skýrum hætti á því þegar vara er markaðssett sem sams konar vara og markaðssett er í öðrum aðildarríkjum ef sú vara er

verulega ólík að samsetningu eða eiginleikum. Lögbær yfirvöld ættu að meta og taka á slíkum viðskiptaháttum í hverju tilviki fyrir sig í samræmi við tilskipun 2005/29/EB, eins og henni er breytt með þessari tilskipun. Við framkvæmd matsins ætti lögbært yfirvald að taka tillit til þess hvort neytendur eigi auðvelt með að greina slíkan mun, til réttar seljanda til að aðlaga vörur sem bera sama vörumerki að mismunandi landfræðilegum mörkuðum á grundvelli lögmætra og hlutlægra þátta, s.s. landslaga, tiltækileika eða árstíðabundins framboðs á hráefnum eða valfrjálssar stefnu um að bæta aðgang að hollum og næringarríkum mat, sem og réttar seljanda til að bjóða vörur af sama vörumerki í pakningum af mismunandi þyngd eða rúmmáli á mismunandi landfræðilegum mörkuðum. Lögbær yfirvöld ættu að meta hvort auðvelt sé fyrir neytendur að greina slíkan mun með því að kanna hvort upplýsingar séu fyrir hendi og fullnægjandi. Mikilvægt er að neytendur séu upplýstir um mismun á vöru sem stafar af lögmætum og hlutlægum þáttum. Seljendum ætti að vera frjálst að láta slíkar upplýsingar í té eftir mismunandi leiðum sem gera neytendum kleift að fá aðgang að nauðsynlegum upplýsingum. Almenn tættu seljendum að kjósa aðrar leiðir en að setja upplýsingar á vörumiðann. Virða ætti viðeigandi reglur Sambandsins um sérsvið og reglur um frjálsa vöruflutninga.

54) Enda þótt sala utan fastrar starfsstöðvar teljist vera lögmæt og rótgróin söluleið, líkt og sala á fastri starfsstöð seljanda og fjarsala, geta sumar sérlega uppþrengjandi eða villandi markaðssetningar- eða söluaðferðir tengdar óumbeðnum heimsóknnum á heimili neytanda eða leiðöngurum eins og um getur í 8. lið 2. gr. tilskipunar 2011/83/ESB sett þrýsting á neytendur um að kaupa vörur eða þjónustu sem þeir hefðu ella ekki keypt eða kaupa á of háu verði, sem oft þarf að greiða tafarlaust. Slíkir viðskiptahættir beinast oft að eldra fólki eða öðrum neytendum í viðkvæmri stöðu. Sum aðildarríki telja þessa viðskiptahætti óæskilega og álíta nauðsynlegt að takmarka tiltekin form og þætti sölu utan fastrar starfsstöðvar í skilningi tilskipunar 2011/83/ESB, s.s. uppþrengjandi eða villandi markaðssetningu eða sölu á vöru í tengslum við óumbeðnar heimsóknir á heimili neytandans eða leiðangra. Ef slíkar takmarkanir eru samþykktar af öðrum ástæðum en neytendavernd, s.s. vegna almannahagsmuna eða virðingar fyrir einkalífi neytenda sem nýtur verndar skv. 7. gr. sáttmálans um grundvallarréttindi, falla þær utan gildissviðs tilskipunar 2005/29/EB.

55) Í samræmi við nálægðarregluna og til þess að auðvelda framfylgd ætti að koma skýrt fram að tilskipun 2005/29/EB hefur ekki áhrif á frelsi aðildarríkjanna til að samþykkja landsákvæði til að vernda enn frekar lögmæta hagsmuni neytenda gegn óréttmætum viðskiptaháttum í tengslum við óumbeðnar heimsóknir seljanda á heimili þeirra til þess að bjóða eða selja vörur eða leiðangra sem seljandi skipuleggur með það að markmiði, eða sem hafa þau áhrif, að kynna eða selja neytandanum vörur, þegar slík ákvæði eru rökstudd á grundvelli neytendaverndar. Í slíkum ákvæðum ætti að gæta meðalhófs og þau ættu að vera án mismununar og ekki banna þessar söluleiðir sem slíkar. Í ákvæðum landslaga sem aðildarríkin samþykkja er t.d. hægt að skilgreina á hvaða tímum dags heimsóknir á heimili neytenda án ótvíræðrar beiðni þeirra eru óheimilar eða banna slíkar heimsóknir, hafi neytandinn með sýnilegum hætti gefið til kynna að þær séu óásættanlegar, eða mæla fyrir um greiðslutilhögum. Enn fremur er í slíkum ákvæðum hægt að mæla fyrir um reglur um aukna vernd á þeim sviðum sem samræmd eru með tilskipun 2011/83/ESB. Af þeim sökum ætti að breyta tilskipun 2011/83/ESB til að gera aðildarríkjum kleift að samþykkja landsbundnar ráðstafanir til að kveða á um lengri frest til að falla frá samningi og víkja frá sérstökum undantekningum frá réttinum til að falla frá samningi. Gera ætti þá kröfu að aðildarríkin tilkynni framkvæmdastjórninni um öll landsbundin ákvæði sem þau samþykkja í þessu tilliti þannig að framkvæmdastjórnin geti gert þessar upplýsingar aðgengilegar öllum hagsmunaaðilum og haft eftirlit með því að gætt sé meðalhófs í þessum ráðstöfunum og að þau séu lögmæt.

56) Að því er varðar uppþrengjandi og villandi viðskiptahætti í tengslum við viðburði sem eru skipulagðir annars staðar en á starfsstöð seljanda hefur tilskipun 2005/29/EB ekki áhrif á hvers konar staðfestuskilyrði eða leyfisveitingafyrirkomulag sem aðildarríkin geta komið á gagnvart seljendum. Enn fremur hefur sú tilskipun ekki áhrif á samningalög einstakra aðildarríkjanna, einkum reglur um gildi, gerð eða áhrif samnings. Á grundvelli mats í hverju tilviki fyrir sig skv. 5.–9. gr. þeirrar tilskipunar er hægt að banna uppþrengjandi og villandi viðskiptahætti í tengslum við viðburði sem eru skipulagðir annars staðar en á starfsstöð seljanda. Að auki er í I. viðauka við þá tilskipun sett fram almenn bann við viðskiptaháttum þar sem seljandi gefur til kynna að hann starfi ekki að markmiðum sem tengjast atvinnugrein hans, og viðskiptaháttum sem gefa til kynna að neytandinn geti ekki yfirgefið staðinn fyrr en samningur hefur verið gerður. Framkvæmdastjórnin ætti að leggja mat á hvort í gildandi reglum sé kveðið á um fullnægjandi neytendavernd og fullnægjandi verkfæri fyrir aðildarríkin til að taka á slíkum viðskiptaháttum með skilvirkum hætti.

- 57) Þessi tilskipun ætti ekki að hafa áhrif á þá þætti samningalaga einstakra aðildarríkja sem hún tekur ekki til. Þess vegna ætti þessi tilskipun að gilda með fyrirvara um samningalög einstakra ríkja sem taka t.d. til gerðar samnings eða lögmætis hans, s.s. í tilvikum þar sem samþykki hefur ekki fengist eða um er að ræða óheimila viðskiptastarfsemi.
- 58) Til þess að tryggja að borgararnir hafi aðgang að uppfærðum upplýsingum um réttindi sín sem neytendur og lausn deilumála utan dómstóla ætti aðgangsstaðurinn, sem framkvæmdastjórnin mun þróa á netinu, að vera, eftir því sem unnt er, notendavænn, aðgengilegur fartækjum, auðvelt aðgengi vera að honum og hann nýttast öllum, þ.m.t. einstaklingum með fatlanir („hönnun fyrir alla“).
- 59) Í samræmi við sameiginlega pólitíska yfirlýsingu aðildarríkjanna og framkvæmdastjórnarinnar frá 28. september 2011 um skýringarskjöl<sup>(17)</sup> hafa aðildarríkin skuldbundið sig til að láta, í rökstuddum tilvikum, fylgja tilkynningunni um lögleiðingarráðstafanir sínar eitt eða fleiri skjöl sem útskýra sambandið milli efnisþátta tilskipunar og samsvarandi hluta landsbundinna lögleiðingargerninga. Að því er þessa tilskipun varðar telur löggjafinn að sending slíkra gagna sé réttlætanagerleg.
- 60) Þar eð aðildarríkin geta ekki fyllilega náð markmiðum þessarar tilskipunar, þ.e. að framfylgja betur og nútímavæða lög um neytendavernd, og þeim verður betur náð á vettvangi Sambandsins, vegna þess að vandamálið nær til Sambandsins alls, 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 meðalhöfsregluna, eins og hún er sett fram í þeirri grein, er ekki gengið lengra en nauðsyn krefur í þessari tilskipun til að ná þessum markmiðum.

#### SAMÞYKKT TILSKIPUN ÞESSA:

##### 1. gr.

#### Breyting á tilskipun 93/13/EBE

Eftirfarandi grein bætist við í tilskipun 93/13/EBE:

„8. gr. b

1. Aðildarríkin skulu setja reglur um viðurlög vegna brota á þeim ákvæðum landslaga sem eru samþykkt samkvæmt þessari tilskipun og gera allar nauðsynlegar ráðstafanir til þess að tryggja að slíkum viðurlögum sé beitt. Viðurlögin, sem kveðið er á um, skulu vera skilvirk, í réttu hlutfalli við brotið og hafa varnaðaráhrif.
2. Aðildarríkin geta takmarkað slík viðurlög við tilvik þar sem skilgreint er með skýrum hætti í landslögum að samningsskilmálar séu undir öllum kringumstæðum óréttmætir eða þar sem seljandi eða veitandi notar áfram samningsskilmála sem komist hefur verið að niðurstöðu um að séu óréttmætir með endanlegri ákvörðun sem er tekin í samræmi við 2. mgr. 7. gr.
3. Aðildarríkin skulu sjá til þess að tekið sé tillit til eftirfarandi leiðbeinandi viðmiðana, sem eru ekki tæmandi, við beitingu viðurlaga, eftir því sem við á:
  - a) þess hvers eðlis og hversu alvarlegt, umfangsmikið og langvarandi brotið er,
  - b) aðgerða sem seljandinn eða veitandinn hefur gripið til í því skyni að draga úr eða bæta úr tjóni neytenda,
  - c) fyrri brota seljanda eða veitanda,
  - d) fjárhagslegs ávinnings seljanda eða veitanda af brotinu eða taps sem hann hefur komist hjá með því, ef viðeigandi gögn liggja fyrir,
  - e) viðurlaga sem er beitt gagnvart seljanda eða veitanda vegna sama brots í öðrum aðildarríkjum í málum sem ná yfir landamæri þegar upplýsingar um slík viðurlög liggja fyrir á grundvelli kerfisins sem komið var á fót með reglugerð Evrópuþingsins og ráðsins (ESB) 2017/2394 (\*),
  - f) annarra íþyngjandi eða mildandi þátta sem eiga við um málsatvik.

<sup>(17)</sup> Stjttíð. ESB C 369, 17.12.2011, bls. 14.

4. Með fyrirvara um 2. mgr. þessarar greinar skulu aðildarríkin sjá til þess að þegar beita á viðurlögum í samræmi við 21. gr. reglugerðar (ESB) 2017/2394 sé skoðaður sá möguleiki að annaðhvort beita sektum á grundvelli stjórnsýslumeðferðar eða hefja málarekstur til álagningar sektum eða hvorttveggja en hámarksfjárhæð slíkra sekta skal vera a.m.k. 4% af ársveltu seljanda eða veitanda í viðkomandi aðildarríki eða aðildarríkjum.
5. Í tilvikum þar sem beita á sekt í samræmi við 4. mgr. en upplýsingar um ársveltu seljanda eða veitanda liggja ekki fyrir skulu aðildarríkin innleiða þann möguleika að beita sektum að hámarksfjárhæð a.m.k. 2 milljónir evra.
6. Eigi síðar en 28. nóvember 2021 skulu aðildarríkin tilkynna framkvæmdastjórninni um þær reglur og ráðstafanir sem um getur í 1. mgr. og skulu tilkynna henni án tafar um síðari breytingar sem hafa áhrif á þær.

(\*) Reglugerð Evrópuþingsins og ráðsins (ESB) 2017/2394 frá 12. desember 2017 um samvinnu milli landsyfirvalda sem bera ábyrgð á að framfylgja lögum um neytendavernd og um niðurfellingu reglugerðar (EB) nr. 2006/2004 (Stjtíð. ESB L 345, 27.12.2017, bls. 1).“

2. gr.

### Breytingar á tilskipun 98/6/EB

Tilskipun 98/6/EB er breytt sem hér segir:

- 1) Eftirfarandi grein bætist við:

„6. gr a

1. Í hvers konar tilkynningu um afslátt skal koma fram fyrra verð seljanda yfir tiltekið tímabil fyrir tilkomu afsláttarins.
2. Með fyrra verði er átt við lægsta verð seljanda yfir tímabil sem er a.m.k. 30 dagar fyrir tilkomu afsláttarins.
3. Aðildarríkin geta sett fram aðrar reglur fyrir vörur sem líklegt er að spillist eða úreldist fljótt.
4. Ef varan hefur verið á markaði skemur en í 30 daga geta aðildarríkin einnig kveðið á um styttra tímabil en það sem tilgreint er í 2. mgr.
5. Aðildarríkin geta ákveðið að þegar afsláttur er aukinn í áföngum skuli fyrra verð vera verðið án afsláttar fyrir fyrsta afslátt.“

- 2) Í stað 8. gr. kemur eftirfarandi:

„8. gr.

1. Aðildarríkin skulu setja reglur um viðurlög vegna brota á þeim ákvæðum landslaga sem eru samþykkt samkvæmt þessari tilskipun og gera allar nauðsynlegar ráðstafanir til þess að tryggja að slíkum viðurlögum sé beitt. Viðurlögin, sem kveðið er á um, skulu vera skilvirk, í réttu hlutfalli við brotið og hafa varnaðaráhrif.
2. Aðildarríkin skulu sjá til þess að tekið sé tillit til eftirfarandi leiðbeinandi viðmiðana, sem eru ekki tæmandi, við beitingu viðurlaga, eftir því sem við á:
  - a) þess hvers eðlis og hversu alvarlegt, umfangsmikið og langvarandi brotið er,
  - b) aðgerða sem seljandinn hefur gripið til í því skyni að draga úr eða bæta úr tjóni neytenda,
  - c) fyrri brota seljanda,
  - d) fjárhagslegs ávinnings seljanda af brotinu eða taps sem hann hefur komist hjá með því, ef viðeigandi gögn liggja fyrir,
  - e) viðurlaga sem er beitt gagnvart seljanda vegna sama brots í öðrum aðildarríkjum í málum sem ná yfir landamæri þegar upplýsingar um slík viðurlög liggja fyrir á grundvelli kerfisins sem komið var á fót með reglugerð Evrópuþingsins og ráðsins (ESB) 2017/2394 (\*),
  - f) annarra íþyngjandi eða mildandi þátta sem eiga við um málsatvik.

3. Eigi síðar en 28. nóvember 2021 skulu aðildarríkin tilkynna framkvæmdastjórninni um þær reglur og ráðstafanir sem um getur í 1. mgr. og skulu tilkynna henni án tafar um síðari breytingar sem hafa áhrif á þær.

(\*) Reglugerð Evrópuþingsins og ráðsins (ESB) 2017/2394 frá 12. desember 2017 um samvinnu milli landsyfirvalda sem bera ábyrgð á að framfylgja lögum um neytendavernd og um niðurfellingu reglugerðar (EB) nr. 2006/2004 (Stjtíð. ESB L 345, 27.12.2017, bls. 1).“

3. gr.

### Breytingar á tilskipun 2005/29/EB

Tilskipun 2005/29/EB er breytt sem hér segir:

1) Fyrstu málsgrein 2. gr. er breytt sem hér segir:

a) Í stað c-liðar kemur eftirfarandi:

„c) „vara“: allar vörur eða þjónusta, þ.m.t. fasteignir, stafræn þjónusta og stafrænt efni, auk réttinda og skuld-bindinga,“.

b) Eftirfarandi liður bætast við:

„m) „röðun“: sýnileiki vara miðað við aðrar, eins og seljandi kynnir þær, skipuleggur eða miðlar þeim, óháð því hvaða tæknilega leið er notuð til slíkrar kynningar, skipulagningar eða miðlunar,

n) „netmarkaður“: þjónusta sem notar hugbúnað, þ.m.t. vefsetur, hluta af vefsetri eða smáforrit, sem starfrækt er af seljanda eða fyrir hönd hans og sem gerir neytendum kleift að ganga frá fjarsölusamningum við aðra seljendur eða neytendur.“

2) Í stað 5. og 6. mgr. 3. gr. kemur eftirfarandi:

„5. Þessi tilskipun kemur ekki í veg fyrir að aðildarríkin samþykki ákvæði til að vernda lögmæta hagsmuni neytenda að því er varðar uppþrengjandi eða villandi markaðssetningar- eða söluaðferðir tengdar óumbeðnum heimsóknnum seljanda á heimili neytanda eða leiðöngurum sem seljandi skipuleggur með það að markmiði, eða sem hafa þau áhrif, að kynna eða selja neytandanum vörur. Slík ákvæði skulu vera hófleg, án mismununar og rökstudd með skírskotun til neytendaverndar.

6. Aðildarríkin skulu þegar í stað tilkynna framkvæmdastjórninni um öll innlend ákvæði sem eru samþykkt á grundvelli 5. mgr., sem og um allar síðari breytingar. Framkvæmdastjórnin skal veita neytendum og seljendum greiðan aðgang að þessum upplýsingum á sérstöku vefsetri.“

3) Eftirfarandi liður bætist við í 2. mgr. 6. gr.:

„c) markaðssetningu vöru í einu aðildarríki sem sams konar vöru og markaðssett er í öðrum aðildarríkjum enda þótt sú vara sé verulega ólík að samsetningu eða eiginleikum nema slíkt megi réttlæta með lögmætum og hlutlægum þáttum.“

4) Ákvæðum 7. gr. er breytt sem hér segir:

a) Ákvæðum 4. mgr. er breytt sem hér segir:

i. Í stað d-liðar kemur eftirfarandi:

„d) greiðslufyrirkomulag, afhending og framkvæmd, ef vikið er frá kröfum um siðareglur starfsgreina,“.

ii. Eftirfarandi liður bætist við:

„f) að því er varðar vörur sem eru boðnar fram á netmörkuðum, hvort þriðji aðilinn sem býður vörurnar sé seljandi að atvinnu eða ekki, á grundvelli yfirlýsingar þriðja aðilans til þjónustuveitanda netmarkaðarins.“

b) Eftirfarandi málsgrein bætist við:

„4a Þegar neytendum gefst kostur á að leita að vörum, sem mismunandi seljendur eða neytendur bjóða, með fyrirsögn í formi leitarorðs, orðasambands eða annars innleggs, óháð því hvar gengið er frá viðskiptunum, skulu almennar upplýsingar, aðgengilegar í sérstökum hluta netskilflatarins sem beinn og auðveldur aðgangur er að frá síðunni með leitarniðurstöðunum, um helstu breytur sem ákvarða röðun vara, sem neytandanum er sýnd sem

leitarniðurstöður, og hlutfallslegt vægi þessara breyta samanborið við aðrar breytur, teljast mikilvægar upplýsingar. Þessi málsgrein á ekki við um þjónustuveitendur leitarvéla á netinu eins og skilgreint er í 6. lið 2. gr. reglugerðar Evrópuþingsins og ráðsins (ESB) 2019/1150 (\*).

(\*) Reglugerð Evrópuþingsins og ráðsins (ESB) 2019/1150 frá 20. júní 2019 um að efla sanngirni og gagnsæi fyrir fyrirtækjanotendur miðlunarþjónustu á netinu (Stjtíð. ESB L 186, 11.7.2019, bls. 57).“

c) Eftirfarandi málsgrein bætist við:

„6. Veiti seljandi aðgang að umsögnum neytenda um vörur skulu upplýsingar um það hvort og hvernig seljandinn tryggir að birtar umsagnir komi frá neytendum sem hafa í reynd notað eða keypt vöruna, teljast mikilvægar upplýsingar.“

5) Eftirfarandi grein bætist við:

„11. gr. a

#### Úrlausn

1. Neytendur sem verða fyrir tjóni vegna óréttmætra viðskiptahátta skulu hafa aðgang að hóflegum og skilvirkum úrræðum, þ.m.t. skaðabótum vegna tjóns sem neytandinn verður fyrir og, þar sem við á, afslætti eða riftun samnings. Aðildarríkin geta sett skilyrði fyrir beitingu og áhrifum þessara úrræða. Aðildarríkin geta, eftir því sem við á, tekið tillit til þess hversu alvarlegir og hvers eðlis óréttmætu viðskiptahættirnir eru, þess tjóns sem neytandinn verður fyrir og annarra viðeigandi kringumstæðna.

2. Þessi úrræði skulu vera með fyrirvara um beitingu annarra úrræða sem standa neytendum til boða samkvæmt lögum Sambandsins eða landslögum.”

6) Í stað 13. gr. kemur eftirfarandi:

„13. gr.

#### Viðurlög

1. Aðildarríkin skulu setja reglur um viðurlög vegna brota á þeim ákvæðum landslaga sem eru samþykkt samkvæmt þessari tilskipun og gera allar nauðsynlegar ráðstafanir til þess að tryggja að slíkum viðurlögum sé beitt. Viðurlögin, sem kveðið er á um, skulu vera skilvirk, í réttu hlutfalli við brotið og hafa varnaðaráhrif.

2. Aðildarríkin skulu sjá til þess að tekið sé tillit til eftirfarandi leiðbeinandi viðmiðana, sem eru ekki tæmandi, við beitingu viðurlaga, eftir því sem við á:

- þess hvers eðlis og hversu alvarlegt, umfangsmikið og langvarandi brotið er,
- aðgerða sem seljandinn hefur gripið til í því skyni að draga úr eða bæta úr tjóni neytenda,
- fyrri brota seljanda,
- fjárhagslegs ávinnings seljanda af brotinu eða taps sem hann hefur komist hjá með því, ef viðeigandi gögn liggja fyrir,
- viðurlaga sem er beitt gagnvart seljanda vegna sama brots í öðrum aðildarríkjum í málum sem ná yfir landamæri þegar upplýsingar um slík viðurlög liggja fyrir á grundvelli kerfisins sem komið var á fót með reglugerð Evrópuþingsins og ráðsins (ESB) 2017/2394 (\*),
- annarra íþyngjandi eða mildandi þátta sem eiga við um málsatvik.

3. Aðildarríkin skulu sjá til þess að þegar beita á viðurlögum í samræmi við 21. gr. reglugerðar (ESB) 2017/2394 sé skoðaður sá möguleiki að annaðhvort beita sektum á grundvelli stjórnsýslumeðferðar eða hefja málarekstur til álagningar sektum eða hvorttveggja en hámarksfjárhæð slíkra sekta skal vera a.m.k. 4% af ársveltu seljanda í viðkomandi aðildarríki eða aðildarríkjum. Með fyrirvara um þá reglugerð geta aðildarríkin, á grundvelli landsbundinna stjórnskipulegra ástæðna, takmarkað beitingu sekta við:

- brot á 6. gr., 7. gr., 8. gr., 9. gr. og I. viðauka við þessa tilskipun og

b) Það þegar seljandi heldur áfram að viðhafa viðskiptahætti sem lögbært landsyfirvald eða dómstóll telur óréttmæta, þegar slíkir viðskiptahættir eru ekki brot sem um getur í a-lið.

4. Í tilvikum þar sem beita á sekt í samræmi við 3. mgr. en upplýsingar um ársveltu seljanda liggja ekki fyrir skulu aðildarríkin innleiða þann möguleika að beita sektum að hámarksfjárhæð a.m.k. 2 milljónir evra.

5. Eigi síðar en 28. nóvember 2021 skulu aðildarríkin tilkynna framkvæmdastjórninni um þær reglur og ráðstafanir sem um getur í 1. mgr. og skulu tilkynna henni án tafar um síðari breytingar sem hafa áhrif á þær.

---

(\*) Reglugerð Evrópuþingsins og ráðsins (ESB) 2017/2394 frá 12. desember 2017 um samvinnu milli landsyfivalda sem bera ábyrgð á að framfylgja lögum um neytendavernd og um niðurfellingu reglugerðar (EB) nr. 2006/2004 (Stjtíð. ESB L 345, 27.12.2017, bls. 1).“

7) Ákvæðum I. viðauka er breytt sem hér segir:

a) Eftirfarandi liður bætist við:

„11a Að setja fram leitarniðurstöður eftir leitarfyrirspurn neytanda á netinu án þess að skýrt komi fram að um sé að ræða greidda auglýsingu eða að greitt hafi verið sérstaklega fyrir að vörur raðist ofar í leitarniðurstöðunum.“

b) Eftirfarandi liðir bætast við:

„23a Að endurselja neytendum miða á viðburði sem seljandi hefur aflað sér með því að nota sjálfvirka leið til að sniðganga takmarkanir á fjölda miða sem viðkomandi er heimilt að kaupa eða aðrar reglur sem eiga við um kaup á miðum.

23b. Að halda því fram að umsagnir um vöru séu settar fram af neytendum sem hafa í reynd notað eða keypt vöruna án þess að gera sanngjarnar og hóflegar ráðstafanir til að kanna hvort þær komi frá slíkum neytendum.

23c. Að setja fram, eða fá annan lögaðila eða einstakling til að setja fram, falskar umsagnir eða meðmæli neytenda eða setja umsagnir neytenda eða meðmæli þeirra á samfélagsmiðlum fram á villandi hátt í því skyni að koma vörum á framfæri.“

4. gr.

### Breytingar á tilskipun 2011/83/ESB

Tilskipun 2011/83/ESB er breytt sem hér segir:

1) Fyrstu málsgrein 2. gr. er breytt sem hér segir:

a) Í stað 3. liðar kemur eftirfarandi:

„3) „vörur“: vörur eins og þær eru skilgreindar í 5. lið 2. gr. tilskipunar Evrópuþingsins og ráðsins (ESB) 2019/771 (\*),

---

(\*) Tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins (ESB) 2019/771 frá 20. maí 2019 um tiltekna þætti varðandi samninga um sölu á vörum, um breytingu á reglugerð (ESB) 2017/2394 og tilskipun 2009/22/EB og um niðurfellingu tilskipunar 1999/44/EB (Stjtíð. ESB L 136, 22.5.2019, bls. 28).“

b) Eftirfarandi liður bætist við:

„4a) „persónuupplýsingar“: persónuupplýsingar eins og þær eru skilgreindar í 1. lið 4. gr. reglugerðar Evrópuþingsins og ráðsins (ESB) 2016/679 (\*),

---

(\*) Reglugerð Evrópuþingsins og ráðsins (ESB) 2016/679 frá 27. apríl 2016 um vernd einstaklinga í tengslum við vinnslu persónuupplýsinga og um frjálsa miðlun slíkra upplýsinga og niðurfellingu tilskipunar 95/46/EB (almenna persónuverndarreglugerðin) (Stjtíð. ESB L 119, 4.5.2016, bls. 1).“

c) Í stað 5. og 6. liðar kemur eftirfarandi:

„5) „sölusamningur“: samningur þar sem seljandi yfirfærir eða skuldbindur sig til að yfirfæra eignarhald á vörum til neytanda, þ.m.t. hvers konar samningur sem varðar bæði vörur og þjónustu,

6) „þjónustusamningur“: samningur annar en sölusamningur þar sem seljandi veitir neytanda þjónustu eða skuldbindur sig til þess, þ.m.t. stafræna þjónustu.“

d) Í stað 11. liðar kemur eftirfarandi:

„11) „stafrænt efni“: stafrænt efni eins og það er skilgreint í 1. lið 2. gr. tilskipunar Evrópuþingsins og ráðsins (ESB) 2019/770 (\*),

---

(\*) Tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins (ESB) 2019/770 frá 20. maí 2019 um tiltekna þætti varðandi samninga um afhendingu á stafrænu efni og stafrænni þjónustu (Stjtið ESB L 136, 22.5.2019, bls. 1).“

e) Eftirfarandi liðir bætast við:

„16) „stafræn þjónusta“: stafræn þjónusta eins og hún er skilgreind í 2. lið 2. gr. tilskipunar (ESB) 2019/770,

17) „netmarkaður“: þjónusta sem notar hugbúnað, þ.m.t. vefsetur, hluta af vefsetri eða smáforrit, sem starfrækt er af seljanda eða fyrir hönd hans og sem gerir neytendum kleift að ganga frá fjarsölusamningum við aðra seljendur eða neytendur,

18) „þjónustuveitandi netmarkaðar“: seljandi sem býður fram netmarkað fyrir neytendur,

19) „samrýmanleiki“: samrýmanleiki eins og hann er skilgreindur í 10. lið 2. gr. tilskipunar (ESB) 2019/770,

20) „virkni“: virkni eins og hún er skilgreind í 11. lið 2. gr. tilskipunar (ESB) 2019/770,

21) „samvirkni“: samvirkni eins og hún er skilgreind í 12. lið 2. gr. tilskipunar (ESB) 2019/770.“

2) Ákvæðum 3. gr. er breytt sem hér segir:

a) Í stað 1. mgr. kemur eftirfarandi:

„1. Tilskipun þessi gildir, í samræmi við skilyrði og umfang ákvæða hennar, um alla samninga sem seljandi og neytandi gera sín í milli þar sem neytandinn greiðir eða skuldbindur sig til að greiða verðið. Hún gildir um samninga um afhendingu á vatni, gasi, rafmagni eða fjarhitun, einnig frá opinberum veitendum, að svo miklu leyti sem afhendingin er á grundvelli samnings.“

b) Eftirfarandi málsgrein bætist við:

„1a Þessi tilskipun gildir einnig þegar seljandi afhendir eða skuldbindur sig til að afhenda neytanda stafrænt efni, sem er ekki látið í té á áþreifanlegum miðli, eða stafræna þjónustu og neytandinn veitir eða skuldbindur sig til að veita seljandanum persónuupplýsingar, nema seljandinn vinni persónuupplýsingarnar, sem neytandinn veitir, eingöngu í þeim tilgangi að afhenda stafræna efnið, sem er ekki látið í té á áþreifanlegum miðli, eða stafræna þjónustuna í samræmi við þessa tilskipun eða til að geta uppfyllt þau lagaskilyrði sem um hann gilda og vinnur ekki upplýsingarnar í öðrum tilgangi.“

c) Ákvæðum 3. mgr. er breytt sem hér segir:

i. Í stað k-liðar kemur eftirfarandi:

„k) farþegaflutninga, að undanskildum ákvæðum 8. gr. (2. mgr.), 19., 21. og 22. gr.“.



- ii. Eftirfarandi liður bætist við:
- „n) vörur seldar nauðungarsölu eða með annars konar lagaheimild.“
- 3) Ákvæðum 1. mgr. 5. gr. er breytt sem hér segir:
- a) Í stað e-liðar kemur eftirfarandi:
- „e) auk ábendingar um að lögbundin samræmisábyrgð vegna vöru, stafræns efnis og stafrænnar þjónustu sé fyrir hendi, að viðhaldsþjónusta og viðskiptaábyrgð séu fyrir hendi ásamt skilmálum þeirra, eftir atvikum,“.
- b) Eftirfarandi kemur í stað g- og h-liðar:
- „g) eftir því sem við á, virkni vara með stafræna eiginleika, stafræns efnis og stafrænnar þjónustu, þ.m.t. viðeigandi tæknilegar verndarráðstafanir,
- h) eftir því sem við á, viðeigandi samrýmanleiki og samvirkni vara með stafræna eiginleika, stafræns efnis og stafrænnar þjónustu sem seljandi hefur vitneskju um eða með réttu má gera ráð fyrir að hann hafi vitneskju um,“.
- 4) Ákvæðum 6. gr. er breytt sem hér segir:
- a) Ákvæðum 1. mgr. er breytt sem hér segir:
- i. Í stað c-liðar kemur eftirfarandi:
- „c) heimilisfang þar sem seljandinn hefur staðfestu ásamt símanúmeri og netfangi hans; enn fremur, ef seljandi býður aðrar leiðir til netsamskipta sem tryggja að neytandinn geti geymt hvers kyns skrifleg samskipti, þ.m.t. dagsetningu og tímasetningu slíkra samskipta, við seljandann á varanlegum miðli, skulu upplýsingar um þær leiðir einnig koma fram í upplýsingunum; allar þessar samskiptaleiðir sem seljandinn lætur í té skulu gefa neytandanum tækifæri á að ná fljótt sambandi við seljandann og eiga skilvirk samskipti við hann; eftir atvikum skal seljandinn einnig, ef hann starfar á vegum annars seljanda, gefa upp heimilisfang og deili á þeim seljanda.“
- ii. Eftirfarandi liður bætist við:
- „ea) eftir atvikum, að verðið hafi verið sérsniðið á grundvelli sjálfvirkrar ákvarðanatöku,“.
- iii. Í stað l-liðar kemur eftirfarandi:
- „l) ábendingu um að lögbundin samræmisábyrgð vegna vöru, stafræns efnis og stafrænnar þjónustu sé fyrir hendi,“.
- iv. Eftirfarandi kemur í stað r- og s-liðar:
- „r) eftir því sem við á, virkni vara með stafræna eiginleika, stafræns efnis og stafrænnar þjónustu, þ.m.t. viðeigandi tæknilegar verndarráðstafanir,
- s) eftir því sem við á, viðeigandi samrýmanleiki og samvirkni vara með stafræna eiginleika, stafræns efnis og stafrænnar þjónustu sem seljandi hefur vitneskju um eða með réttu má gera ráð fyrir að hann hafi vitneskju um,“.
- b) Í stað 4. málsgreinar kemur eftirfarandi:
- „4. Upplýsingarnar, sem um getur í h-, i- og j-lið 1. mgr. þessarar greinar, má veita með því að nota stöðluðu leiðbeiningarnar vegna uppsagnar sem settar eru fram í A-hluta I. viðauka. Seljandinn telst hafa fullnægt kröfum um upplýsingar, sem settar eru fram í h-, i- og j-lið 1. mgr. þessarar greinar, ef hann hefur látið neytandanum í té þessar leiðbeiningar, útfylltar með réttum hætti. Í stað vísana til 14 daga frests til að falla frá samningi í stöðluðu leiðbeiningunum vegna uppsagnar í A-hluta I. viðauka skulu koma vísanir til 30 daga frests til að falla frá samningi í tilvikum þar sem aðildarríkin hafa samþykkt reglur í samræmi við 1. lið a í 9. gr.“

## 5) Eftirfarandi grein bætist við:

„6. gr a

**Sértækar viðbótarkröfur um upplýsingar þegar um er að ræða samninga sem gerðir eru á netmörkuðum**

1. Áður en neytandi er bundinn af fjarsölusamningi eða öðru samsvarandi tilboði á netmarkaði skal þjónustuveitandi netmarkaðarins veita honum, með fyrirvara um tilskipun 2005/29/EB, upplýsingar um eftirfarandi með skýrum og skilmerkilegum hætti og með aðferðum sem henta þeim fjarsamskiptamiðlum, sem eru notaðir:

- a) almennar upplýsingar, sem gerðar eru aðgengilegar í sérstökum hluta netskilflatarins sem beinn og auðveldur aðgangur er að frá þeirri síðu þar sem tilboðin eru sett fram, um helstu breytur sem ákvarða röðun, eins og skilgreint er í m-lið 1. mgr. 2. gr. tilskipunar 2005/29/EB, á tilboðum sem neytandanum er sýnd sem leitarniðurstöður og hlutfallslegt vægi þessara breyta samanborið við aðrar breytur,
- b) hvort þriðji aðili sem býður vörurnar, þjónustu eða stafrænt efni sé seljandi að atvinnu eða ekki, á grundvelli yfirlýsingar þriðja aðilans til þjónustuveitanda netmarkaðarins,
- c) að þegar þriðji aðili sem býður vörur, þjónustu eða stafrænt efni er ekki seljandi að atvinnu eigi réttindi neytenda samkvæmt neytendaverndarlögum Sambandsins ekki við um samninginn,
- d) eftir atvikum, hvernig þær skyldur sem tengjast samningnum skiptast milli þriðja aðilans sem býður vörurnar, þjónustuna eða stafræna efnið og þjónustuveitanda netmarkaðarins en slíkar upplýsingar eru með fyrirvara um hverja þá ábyrgð sem þjónustuveitandi netmarkaðarins eða þriðji aðilinn, sem er seljandi, bera í tengslum við samninginn samkvæmt öðrum lögum Sambandsins eða landslögum.

2. Með fyrirvara um tilskipun 2000/31/EB kemur þessi grein ekki í veg fyrir að aðildarríkin geri viðbótarkröfur um upplýsingar til þjónustuveitanda netmarkaða. Slík ákvæði skulu vera hófleg, án mismununar og rökstudd með skírskotun til neytendaverndar.“

## 6) Í stað 3. mgr. 7. gr. kemur eftirfarandi:

„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 fjarhitun hefjist á meðan fresturinn til að falla frá samningi, sem kveðið er á um í 2. mgr. 9. gr., varir, og samningurinn leggur neytandanum þær skyldur á herðar að greiða, skal seljandinn krefjast þess að neytandinn leggi fram ótvíræða beiðni þar um á varanlegum miðli og fara fram á að neytandinn viðurkenni að hann hafi ekki lengur rétt til að falla frá samningi þegar seljandinn hefur efnt samninginn að fullu.“

## 7) Ákvæðum 8. gr. er breytt sem hér segir:

## a) Í stað 4. mgr. kemur eftirfarandi:

„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 eða gegnum þennan tiltekna miðli a.m.k. upplýsingarnar, sem veita ber áður en samningur er gerður, um helstu einkenni vörunnar eða þjónustunnar, deili á seljanda, heildarverð, rétt til að falla frá samningnum, gildistíma samningsins og, sé samningurinn ótímabundinn, skilyrði fyrir uppsögn samnings eins og um getur í, eftir því sem við á, a-, b-, e-, h- og o-lið 1. mgr. 6. gr., að frátöldu staðlaða uppsagnareyðublaðinu sem sett er fram í B-hluta I. viðauka og sem um getur í h-lið. Aðrar upplýsingar sem um getur í 1. mgr. 6. gr., þ.m.t. staðlaða uppsagnareyðublaðið, skal seljandi láta neytanda í té á viðeigandi hátt í samræmi við 1. mgr. þessarar greinar.“

## b) Í stað 8. málsgreinar kemur eftirfarandi:

„8. 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 fjarhitun hefjist á meðan fresturinn til að falla frá samningi, sem kveðið er á um í 2. mgr. 9. gr., varir, og samningurinn leggur neytandanum þær skyldur á herðar að greiða, skal seljandinn krefjast þess að neytandinn leggi fram ótvíræða beiðni þar um og fara fram á að neytandinn viðurkenni að hann hafi ekki lengur rétt til að falla frá samningi þegar seljandinn hefur efnt samninginn að fullu.“

8) Ákvæðum 9. gr. er breytt sem hér segir:

a) Eftirfarandi málsgrein bætist við:

„1a Aðildarríkin geta samþykkt reglur um að 14 daga fresturinn til að falla frá samningi, sem um getur í 1. mgr., verði lengdur í 30 daga þegar um er að ræða samninga sem eru gerðir í tengslum við óumbeðnar heimsóknir seljanda á heimili neytanda eða leiðangra sem seljandi skipuleggur með það að markmiði, eða sem hafa þau áhrif, að kynna eða selja neytandanum vörur, til að vernda lögmæta hagsmuni neytenda að því er varðar uppþrengjandi eða villandi markaðssetningar- eða söluaðferðir. Slíkar reglur skulu vera hóflegar, án mismununar og rökstuddar með skírskotun til neytendaverndar.“

b) Í stað inngangshlutans í 2. mgr. kemur eftirfarandi:

„2. Með fyrirvara um 10. gr., skal frestinum til að falla frá samningi, sem um getur í 1. mgr. þessarar greinar, ljúka sem hér segir, en lengd tímabilsins er 30 dagar hafi aðildarríki samþykkt reglur í samræmi við 1. mgr. a í þessari grein.“

9) Í stað 2. mgr. 10. gr. kemur eftirfarandi:

„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 fresturinn til að falla frá samningi renna út að liðnum 14 dögum eða, hafi aðildarríkin samþykkt reglur í samræmi við 1. mgr. a í 9. gr., 30 dögum frá þeim degi þegar neytandinn fær þessar upplýsingar.“

10) Eftirfarandi málsgreinar bætast við í 13. gr.:

„4. Að því er varðar persónuupplýsingar neytandans skal seljandinn uppfylla þær skyldur sem gilda samkvæmt reglugerð (ESB) 2016/679.

5. Seljandinn skal láta vera að nota annað efni en persónuupplýsingar, sem neytandinn lét í té eða skapaði þegar hann notaði stafræna efnið eða stafrænu þjónustuna sem seljandinn lét honum í té, nema ef:

- a) engin not eru af efninu í öðru samhengi en með stafræna efninu eða með stafrænu þjónustunni sem seljandinn afhendir,
- b) efnið tengist aðeins athöfnum neytandans þegar hann notar stafræna efnið eða stafrænu þjónustuna sem seljandinn afhendir,
- c) seljandi hefur safnað efninu með öðrum gögnum og ekki er hægt að aðgreina efnið eða það er einungis hægt með óhóflegri fyrirhöfn eða
- d) neytandinn og aðrir hafa skapað efnið í sameiningu og aðrir neytendur geta áfram nýtt sér það.

6. Seljandinn skal, nema í þeim aðstæðum sem um getur í a-, b- eða c-lið 5. mgr., að beiðni neytandans gera hvert það efni, annað en persónuupplýsingar, sem neytandinn lét í té eða skapaði þegar hann notaði stafræna efnið eða stafrænu þjónustuna sem seljandinn lét í té, aðgengilegt neytandanum.

7. Neytandinn skal eiga rétt á að endurheimta stafræna efnið án endurgjalds, án þess að seljandinn hindri það, innan sanngjarnra tímamarka og á algengu, tölvulesanlegu sniði.

8. Ef fallið er frá samningi er seljanda heimilt að koma í veg fyrir frekari notkun neytandans á stafræna efninu eða stafrænu þjónustunni, einkum með því að gera það eða hana óaðgengilega neytandanum eða með því að gera notendareikning neytandans óvirkan, sbr. þó 6. mgr.“

11) Ákvæðum 14. gr. er breytt sem hér segir:

a) Eftirfarandi málsgrein bætist við:

„2a Ef fallið er frá samningi skal neytandinn láta vera að nota stafræna efnið eða stafrænu þjónustuna og að gera það eða hana aðgengilega fyrir þriðju aðila.“

b) Eftirfarandi kemur í stað i. liðar í b-lið 4. mgr.:

„i. neytandinn hefur ekki veitt ótvírætt fyrirframsamþykki sitt fyrir því að framkvæmd samningsins hefjist fyrir lok 14 daga eða 30 daga tímabilsins, sem um getur í 9. gr.“

12) Ákvæðum 16. gr. er breytt sem hér segir:

a) Fyrstu málsgrein er breytt sem hér segir:

i. Í stað a-liðar kemur eftirfarandi:

„a) Þjónustusamninga eftir að þjónustan hefur verið veitt að fullu en, ef samningurinn leggur skuldbindingu um greiðslu á herðar neytandanum, aðeins ef veiting hennar hefur hafist með ótvíræðu fyrirframsamþykki neytandans og viðurkenningu hans á að hann muni missa rétt sinn til að falla frá samningi þegar seljandinn hefur efnt samninginn til fulls,“.

ii. Í stað m-liðar kemur eftirfarandi:

„m) samninga um afhendingu á stafrænu efni sem er ekki afhent á áþreifanlegum miðli ef framkvæmd hefur hafist og, ef samningurinn skuldbindur neytandann til að greiða, þar sem:

- i. neytandinn hefur veitt fyrirframsamþykki fyrir því að framkvæmd hefjist á meðan rétturinn til að falla frá samningi er í gildi,
- ii. neytandinn hefur viðurkennt að hann muni þar með missa rétt sinn til að falla frá samningi og
- iii. seljandinn hefur veitt staðfestingu í samræmi við 2. mgr. 7. gr. eða 7. mgr. 8. gr.“

b) Eftirfarandi málsgreinar bætast við:

„Aðildarríkin geta vikið frá undanþágum frá réttinum til að falla frá samningi sem settar eru fram í a-, b-, c- og e-lið fyrstu málsgreinar þegar um er að ræða samninga sem eru gerðir í tengslum við óumbeðnar heimsóknir seljanda á heimili neytanda eða leiðangra sem seljandi skipuleggur með það að markmiði, eða sem hafa þau áhrif, að kynna eða selja neytandanum vörur, til að vernda lögmæta hagsmuni neytenda að því er varðar uppþrengjandi eða villandi markaðssetningar- eða söluaðferðir. Slík ákvæði skulu vera hófleg, án mismununar og rökstudd með skírskotun til neytendaverndar.

Þegar um er að ræða þjónustusamninga sem leggja skuldbindingu um greiðslu á herðar neytandanum þegar hann hefur farið sérstaklega fram á það við seljandann að hann komi til hans til að sinna viðgerðum, geta aðildarríkin kveðið á um að neytandinn missi réttinn til að falla frá samningi þegar þjónustan hefur verið innt af hendi að fullu að því tilskildu að framkvæmdin hafi hafist með ótvíræðu fyrirframsamþykki neytandans.“

13) Í stað 24. gr. kemur eftirfarandi:

„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 þess að sjá til þess að þeim sé beitt. Viðurlögin, sem kveðið er á um, skulu vera skilvirk, í réttu hlutfalli við brotið og hafa varnaðaráhrif.

2. Aðildarríkin skulu sjá til þess að tekið sé tillit til eftirfarandi leiðbeinandi viðmiðana, sem eru ekki tæmandi, við beitingu viðurlaga, eftir því sem við á:

- a) þess hvers eðlis og hversu alvarlegt, umfangsmikið og langvarandi brotið er,
- b) aðgerða sem seljandinn hefur gripið til í því skyni að draga úr eða bæta úr tjóni neytenda,
- c) fyrri brota seljanda,
- d) fjárhagslegs ávinnings seljanda af brotinu eða taps sem hann hefur komist hjá með því, ef viðeigandi gögn liggja fyrir,
- e) viðurlaga sem er beitt gagnvart seljanda vegna sama brots í öðrum aðildarríkjum í málum sem ná yfir landamæri þegar upplýsingar um slík viðurlög liggja fyrir á grundvelli kerfisins sem komið var á fót með reglugerð Evrópuþingsins og ráðsins (ESB) 2017/2394 (\*),

f) annarra íþyngjandi eða mildandi þátta sem eiga við um málsatvik.

3. Aðildarríkin skulu sjá til þess að þegar beita á viðurlögum í samræmi við 21. gr. reglugerðar (ESB) 2017/2394 sé skoðaður sá möguleiki að annaðhvort beita sektum á grundvelli stjórnsýslumeðferðar eða hefja málarekstur til álagningar sektum eða hvorttveggja en hámarksfjárhæð slíkra sekta skal vera a.m.k. 4% af ársveltu seljanda í viðkomandi aðildarríki eða aðildarríkjum.

4. Í tilvikum þar sem beita á sekt í samræmi við 3. mgr. en upplýsingar um ársveltu seljanda liggja ekki fyrir skulu aðildarríkin innleiða þann möguleika að beita sektum að hámarksfjárhæð a.m.k. 2 milljónir evra.

5. Eigi síðar en 28. nóvember 2021 skulu aðildarríkin tilkynna framkvæmdastjórninni um þær reglur og ráðstafanir sem um getur í 1. mgr. og skulu tilkynna henni án tafar um síðari breytingar sem hafa áhrif á þær.

(\*) Reglugerð Evrópuþingsins og ráðsins (ESB) 2017/2394 frá 12. desember 2017 um samvinnu milli landsyfirvalda sem bera ábyrgð á að framfylgja lögum um neytendavernd og um niðurfellingu reglugerðar (EB) nr. 2006/2004 (Stjtíð. ESB L 345, 27.12.2017, bls. 1).“

14) Í stað 1. mgr. 29. gr. kemur eftirfarandi:

„1. Ef aðildarríki nýtir sér einhverja þá reglusetningarvalkosti sem um getur í 3. gr. (4. mgr.), 6. gr. (7. mgr. og 8. mgr.), 7. gr. (4. mgr.), 8. gr. (6. mgr.), 9. gr. (1. mgr. a og 3. mgr.) og 16. gr. (annari og þriðju málsgrein) skal það tilkynna framkvæmdastjórninni um það eigi síðar en 28. nóvember 2021, svo og um allar síðari breytingar.“

15) Ákvæðum I. viðauka er breytt sem hér segir:

a) A-hluta er breytt sem hér segir:

i. Í stað þriðju málsgreinar undir „Réttur til að falla frá samningi“ kemur eftirfarandi:

„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 eða tölvupóstur). Nota má meðfylgjandi staðlað uppsagnareyðublað en það er ekki skylda. [3]“

ii. Í stað 2. liðar undir „Leiðbeiningar um að fylla út eyðublaðið“ kemur eftirfarandi:

„[2.] Færið inn nafn yðar, heimilisfang, símanúmer og netfang.“

b) Í stað fyrsta undirliðar í B-hluta kemur eftirfarandi:

„Til [hér skal seljandi setja inn nafn sitt, heimilisfang og netfang]:“.

5. gr.

### Upplýsingar um réttindi neytenda

Framkvæmdastjórnin skal sjá til þess að borgarar sem leita upplýsinga um réttindi sín sem neytendur eða lausn deilumála utan dómstóla geti nýtt sér aðgangsstað á netinu um sameiginlegu stafrænu gáttina sem komið var á fót með reglugerð Evrópuþingsins og ráðsins (ESB) 2018/1724 <sup>(18)</sup> sem gerir þeim kleift að:

a) fá aðgang að uppfærðum upplýsingum um neytendaréttindi sín innan Sambandsins með skýrum, skiljanlegum og aðgengilegum hætti og

b) leggja fram kvörtun gegnum vettvanginn fyrir lausn deilumála með rafrænni málsmeðferð á netinu, sem komið var á fót með reglugerð (ESB) nr. 524/2013, og hjá þar til bæri miðstöð innan Evrópunets neytendamiðstöðva, eftir því hvaða aðilar eiga hlut að máli.

<sup>(18)</sup> Reglugerð Evrópuþingsins og ráðsins (ESB) 2018/1724 frá 2. október 2018 um að koma á sameiginlegri stafrænni gátt til að veita aðgang að upplýsingum, málsmeðferðarreglum og aðstoð og þjónustu til lausnar á vandamálum og um breytingu á reglugerð (ESB) nr. 1024/2012 (Stjtíð. ESB L 295, 21.11.2018, bls. 1).

6. gr.

### Skýrslugjöf framkvæmdastjórnarinnar og endurskoðun

Framkvæmdastjórnin skal, eigi síðar en 28. maí 2024, senda skýrslu til Evrópuþingsins og ráðsins um beitingu þessarar tilskipunar. Í skýrslunni skal einkum vera mat á ákvæðum þessarar tilskipunar varðandi:

- a) viðburði sem eru skipulagðir annars staðar en á starfsstöð seljandans og
- b) tilvik þar sem vörur eru markaðssettar sem sams konar vörur en eru verulegar ólíkar að samsetningu eða eiginleikum, m.a. hvort slík tilvik ættu að falla undir strangari kröfur, þ.m.t. bannið í I. viðauka við tilskipun 2005/29/EB, og hvort ítarlegri ákvæði um upplýsingar um mismun á vörum séu nauðsynlegar.

Skýrslunni skal fylgja tillaga að nýrri löggjöf, ef nauðsyn krefur.

7. gr.

### Lögleiðing

1. Aðildarríkin skulu samþykkja og birta nauðsynlegar ráðstafanir til að fara að þessari tilskipun eigi síðar en 28. nóvember 2021. Þau skulu tilkynna framkvæmdastjórninni um þær þegar í stað.

Þau skulu beita þessum ráðstöfunum frá og með 28. maí 2022.

Þegar aðildarríkin samþykkja 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. Aðildarríkin skulu senda framkvæmdastjórninni helstu ákvæði úr landslögum sem þau samþykkja um málefni sem tilskipun þessi nær til.

8. gr.

### Gildistaka

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

9. gr.

### Viðtakendur

Tilskipun þessari er beint til aðildarríkjanna.

Gjört í Strassborg 27. nóvember 2019.

*Fyrir hönd Evrópuþingsins,*

D. M. SASSOLI

*forseti.*

*Fyrir hönd ráðsins,*

T. TUPPURAINEN

*forseti.*