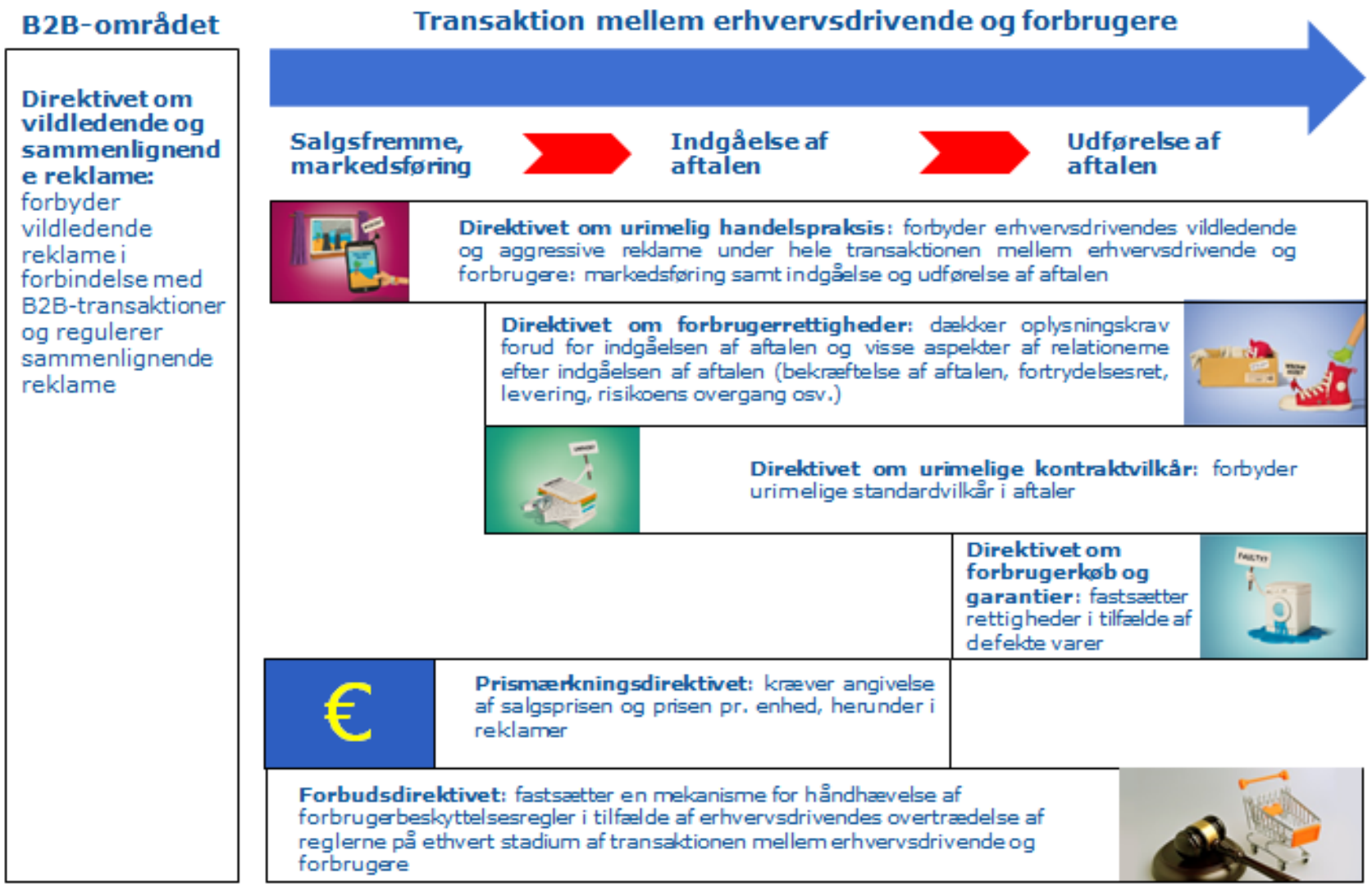
Beskrivelse af de direktiver, der er omfattet af den offentlige høring



Direktivet om vildledende og sammenlignende reklame

Direktivet om vildledende og sammenlignende reklame fastsætter en retlig minimumsstandard for **beskyttelse af virksomheder mod vildledende markedsføring**. Medlemsstaterne kan i deres nationale lovgivning fastsætte strengere regler for at beskytte virksomheder på dette område. Direktivet fastsætter også fuldt ud harmoniserede ensartede regler om sammenlignende reklame, dvs. at medlemsstaterne med hensyn til disse spørgsmål ikke kan vedtage mere beskyttende regler end dem, der er fastsat i direktivet.

Find flere oplysninger her: http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/unfair-trade/false-advertising/index_en.htm

Direktivet om urimelig handelspraksis

Dette direktiv finder anvendelse på transaktioner mellem virksomheder og forbrugere (B2C). Det finder anvendelse på al **handelspraksis før, under og efter transaktionen**, herunder i onlinemiljøet, og på alle produkter, herunder digitale. Med direktivet indføres fuldstændig harmonisering af medlemsstaternes lovgivning, der beskytter forbrugerne mod urimelig handelspraksis, som skader forbrugernes økonomiske interesser, bortset fra finansielle tjenesteydelser og fast ejendom.

Direktivet beskytter forbrugerne mod erhvervsdrivendes urimelige handelspraksis ved:

- i bilag I at opstille en sortliste over 31 former for handelspraksis, som under alle omstændigheder anses for urimelige
- at forbyde handelspraksis, der anses for at være vildledende eller aggressiv
- at forbyde urimelig handelspraksis, der er i modstrid med kravet om erhvervsmæssig diligenspligt.

For at en handelspraksis kan betegnes som vildledende, aggressiv eller i modstrid med kravet om erhvervsmæssig diligenspligt, skal den foranledige gennemsnitsforbrugeren eller kunne forventes at foranledige denne til at træffe en transaktionsbeslutning, som han/hun ellers ikke ville have truffet. Dette skal vurderes af de kompetente nationale myndigheder fra sag til sag.

Ifølge direktivet om urimelig handelspraksis skal de erhvervsdrivende **oplyse** forbrugerne om, at de skal træffe en informeret transaktionsbeslutning. Derudover indeholder den en særlig liste over oplysningskrav i forbindelse med "købsopfordringen" (se afsnittet om "krav til forbrugeroplysning" for flere detaljer).

Spørgsmålet om, hvorvidt en handelspraksis er urimelig, vurderes ud fra benchmarket "**gennemsnitsforbrugeren**", som EU-Domstolen har udviklet. Gennemsnitsforbrugeren er "*almindeligt oplyst, rimeligt opmærksom og velunderrettet*" under hensyntagen til sociale, kulturelle og sproglige forhold. Hvis en handelspraksis er rettet mod en bestemt gruppe af forbrugere, er benchmarket en gennemsnitsforbruger i denne gruppe. Direktivet omfatter også særlig beskyttelse for visse grupper af forbrugere, som er særligt **sårbare**.

Find flere oplysninger her: http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/unfair-trade/index_en.htm

Direktivet om forbrugerrettigheder

Dette direktiv finder anvendelse på transaktioner mellem erhvervsdrivende og forbrugere (B2C). For det første fastsætter direktivet om forbrugerrettigheder detaljerede **oplysningskrav forud for indgåelse af aftalen**. Disse er fuldt ud harmoniserede for fjernsalg og aftaler indgået uden for fast forretningssted, mens kravene til salg fra et fast forretningssted (salg i fysiske forretninger) har karakter af minimumskrav (se næste afsnit om "krav til forbrugeroplysninger" for flere detaljer).

Derudover fastsætter direktivet om forbrugerrettigheder en række fuldt ud harmoniserede krav til **indgåelse og bekræftelse af aftaler om fjernsalg og aftaler indgået uden for fast forretningssted**. Det regulerer navnlig forbrugerens ret til at fortryde aftaler om fjernsalg og aftaler indgået uden for fast forretningssted (aftaler indgået uden for virksomhedens fysiske lokaler). Den periode, hvor forbrugerne kan fortryde en aftale om fjernsalg eller aftale indgået uden for fast forretningssted, er på 14 kalenderdage fra leveringen af varerne eller indgåelsen af tjenesteydelsesaftalen. De erhvervsdrivende skal inden 14 dage fra fortrydelsen godtgøre alle betalinger, der er modtaget fra forbrugerne. Dette omfatter leveringsomkostningerne. De erhvervsdrivende kan kun tilbageholde tilbagebetalingen indtil det tidspunkt, hvor de får varerne retur, eller hvor forbrugeren fremlægger bevis for at have returneret varerne. Med hensyn til aftaler om onlinelevering af digitalt indhold, f.eks. download af software eller streaming af en film, hvor indholdet leveres direkte, skal

de erhvervsdrivende ifølge direktivet om forbrugerrettigheder kræve forbrugerens forudgående udtrykkelige samtykke til påbegyndelsen af leveringen af tjenesten og bekræftelse af, at han/hun mister sin fortrydelsesret, når leveringen begynder.

Direktivet om forbrugerrettigheder fastsætter også regler om **levering af varer og risikoens overgang**. De erhvervsdrivende skal levere varerne inden 30 dage fra indgåelsen af aftalen, medmindre andet er aftalt. Generelt bærer den erhvervsdrivende risikoen for eventuel beskadigelse af varerne under transporten, indtil forbrugerne har fået varerne i fysisk besiddelse.

Direktivet om forbrugerrettigheder begrænser eventuelle yderligere omkostninger, der kan blive pålagt forbrugeren i forbindelse med **anvendelse af betalingsmidler**. Det forbyder brugen af standardindstillinger ("allerede afkrydsede bokse") til opkrævning af **yderligere betalinger** uden forbrugerens udtrykkelige samtykke. Det begrænser også **omkostningerne til telefonsamtaler** med en erhvervsdrivende i forbindelse med den indgåede aftale. I sådanne tilfælde kan forbrugeren ikke være forpligtet til at betale mere end basistelefontaksten.

Find flere oplysninger her: http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/directive/index_en.htm

Krav til forbrugeroplysning

Kravene til forbrugeroplysning er fastsat i direktivet om urimelig handelspraksis, prismærkningsdirektivet og direktivet om forbrugerrettigheder.

Ifølge direktivet om urimelig handelspraksis skal de erhvervsdrivende give forbrugerne de **oplysninger, som de skal bruge for at træffe en informeret transaktionsbeslutning**. Når en kommerciel kommunikation indeholder en beskrivelse af et produkt og dets pris, f.eks. i en reklame, skal den erhvervsdrivende med forbehold af de begrænsninger, der gælder for det anvendte kommunikationsmedium, specifikt give oplysninger om:

- produktets vigtigste karakteristika
- den erhvervsdrivendes navn og adresse
- den fulde pris
- eksistensen af fortrydelsesretten (hvor det er relevant)

- forhold vedrørende betaling, levering, gennemførelse og klagebehandlingspolitik (hvis disse afviger fra kravene i forbindelse med erhvervsmæssig diligenspligt).

På **stadiet forud for indgåelse af en transaktion**, f.eks. når forbrugeren besøger en fysisk forretning eller kigger på produktbeskrivelser på nettet, skal de erhvervsdrivende overholde oplysningskravene i direktivet om beskyttelse af forbrugerrettigheder. Disse oplysningskrav forud for indgåelsen af aftalen er mere omfattende og dækker alle ovenstående oplysningskrav, der følger af direktivet om urimelig handelspraksis. F.eks. fastsætter direktivet for forbrugerrettigheder detaljerede oplysningskrav om retten til at fortryde aftaler om fjernsalg og aftaler indgået uden for fast forretningssted og om digitalt indholds funktionalitet og interoperabilitet.

Ifølge prismærkningsdirektivet skal de erhvervsdrivende angive **salgsprisen** og **prisen pr. måleenhed** for varer, som udbydes til forbrugere, både på markedsføringsstadiet og på stadiet forud for indgåelsen af aftalen. Formålet med dette direktiv er at forbedre forbrugeroplysningen og lette en prissammenligning. Prismærkningsdirektivet fastsætter minimumsregler og omfatter også nogle lovbestemte muligheder for medlemsstaterne for at fravige dets krav, navnlig muligheden for at undtage mindre forretninger fra kravet om angivelse af prisen pr. enhed.

Der er fastsat yderligere forbrugeroplysningskrav i **e-handelsdirektivet** og **tjenesteydelsesdirektivet**. Disse oplysningskrav overlapper delvist kravene i direktivet om forbrugerrettigheder og direktivet om urimelig handelspraksis, men de indeholder også adskillige supplerende elementer (f.eks. oplysninger om den erhvervsdrivendes nummer i handelsregistret eller andre offentlige registre, momsnummer, relevante erhvervsorganisationer, de foranstaltninger, som den erhvervsdrivende har truffet for at undgå interessekonflikter, og de relevante tilsynsmyndigheder).

Endvidere er der fastsat særlige oplysningskrav i EU's sektorspecifikke lovgivning, f.eks. vedrørende elektronisk kommunikation, passagertrafik, energi, miljø og finansielle tjenesteydelser til forbrugerne.

Direktivet om urimelige kontraktvilkår

Direktivet om urimelige kontraktvilkår finder anvendelse på transaktioner mellem erhvervsdrivende og forbrugere (B2C). Direktivet beskytter forbrugerne mod erhvervsdrivendes brug af (ikkeindividuelt forhandlede) standardkontraktvilkår, der til trods for kravet om god tro bevirker en betydelig skævhed i parternes rettigheder og forpligtelser til skade for forbrugeren

(**generel klausul om, hvad der er rimeligt eller urimeligt**). Sådanne urimelige vilkår er ikke bindende for forbrugeren, men kontrakten bliver ved med at bestå, hvis den kan videreføres uden de urimelige vilkår.

Derudover kræver direktivet, at skriftlige kontraktvilkår skal være **affattet klart og forståeligt**. Kontraktvilkår, hvis betydning er uklar, skal fortolkes så gunstigt for forbrugeren som muligt, og kontraktvilkår, der ikke er gennemsigtige og ikke gør det muligt for forbrugerne at forstå deres rettigheder og forpligtelser i henhold til kontrakten, kan betragtes som urimelige.

Direktivet om urimelige kontraktvilkår finder både anvendelse på online- og offlinemiljøer og på alle produkter, herunder digitalt indhold. Det indeholder en **vejledende og ikke udtømmende liste over de kontraktvilkår**, der kan betegnes som urimelige.

Dette direktiv er et minimumsharmoniseringsinstrument, og medlemsstaterne kan i deres nationale lovgivning fastsætte strengere forbrugerbeskyttelsesregler. Mange af dem har benyttet sig af denne mulighed, f.eks. ved at indføre "sortlister" over urimelige vilkår (kontraktvilkår, der betragtes som urimelige under alle omstændigheder) og/eller "grålister" over kontraktvilkår (vilkår, der formodes at være urimelige, medmindre det modsatte bevises).

Find flere oplysninger her: http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/unfair-contract/index_en.htm

Direktivet om forbrugerkøb og garantier

Direktivet om forbrugerkøb og garantier finder anvendelse på transaktioner mellem erhvervsdrivende og forbrugere (B2C). Direktivet finder anvendelse på løsøregenstande, såvel nye som brugte, og uanset salgskanalerne. Direktivet om forbrugerkøb og garantier fastsætter regler for varernes overensstemmelse med aftalen. Det fremgår af direktivet, at sælgeren er ansvarlig for en manglende overensstemmelse (defekt), som er til stede ved levering af varen, og som viser sig inden **to år** efter leveringen (dvs. inden den såkaldte **lovbestemte garantiperiode**).

Hvis defekten viser sig i løbet af de første **seks måneder** efter leveringen, skal den handlende bevise, at den ikke fandtes på tidspunktet for leveringen (**omvendt bevisbyrde**).

Når sælgeren er ansvarlig ifølge direktivet, har forbrugeren ret til omkostningsfrit at gøre **regres** – dvs. reparation eller omlevering som primær afhjælpning og afslag i prisen eller ophævelse af aftalen som sekundær afhjælpning, dvs. at direktivet fastsætter et "afhjælpningshierarki". Direktivet omfatter også regler, der skal sikre, at forbrugerne nyder godt af eventuelle garantier, der tilbydes frivilligt (såkaldte "kommercielle garantier"), dvs. at de er bindende for den erhvervsdrivende, der tilbyder dem.

Direktivet giver medlemsstaterne mulighed for at pålægge forbrugerne en forpligtelse til at gøre opmærksom på en defekt inden to måneder, efter at den er blevet opdaget, og for at reducere den lovbestemte garantiperiode for brugte varer til ét år.

Der er tale om et minimumsharmoniseringsdirektiv, der giver medlemsstaterne mulighed for at træffe strengere forbrugerbeskyttelsesforanstaltninger. Flere medlemsstater har benyttet sig af denne mulighed, f.eks. ved at indføre gunstigere regler for forbrugere vedrørende varigheden af den lovbestemte garantiperiode eller en udvidet periode for den omvendte bevisbyrde.

Kommissionen har for nylig foreslået **at erstatte direktivet om forbrugerkøb og garantier for så vidt angår onlinesalg og andet fjernsalg** (f.eks. telefonsalg eller postordresalg) med et nyt direktiv, som EU's medlovgivere for øjeblikket fører forhandlinger om. De vigtigste træk ved Kommissionens nye forslag om onlinesalg og fjernsalg er:

- fuldstændig harmonisering (dvs. ingen mulighed for at pålægge strengere forbrugerbeskyttelseskrav)
- bibeholdelse af den toårige lovbestemte garantiperiode
- forlængelse af perioden med omvendt bevisbyrde til to år (dvs. at sælgeren i hele den lovbestemte garantiperiode skal bevise, at defekten ikke fandtes på leveringstidspunktet)
- opretholdelse af et afhjælpningshierarki, dvs. reparation eller omlevering som primær afhjælpning og afslag i prisen eller ophævelse af aftalen (tilbagebetaling) som sekundær afhjælpning.

Kommissionen anerkender behovet for at handle hurtigt med hensyn til den digitale dimension af det indre marked, men har samtidig forpligtet sig til at tage skridt til at tilpasse reglerne om fjernsalg og salg ved direkte kontakt.

Find flere oplysninger her:

http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/sales-guarantee/index_en.htm

http://ec.europa.eu/justice/contract/digital-contract-rules/index_en.htm

Håndhævelse, herunder forbud

Forbudsdirektivet pålægger medlemsstaterne en forpligtelse til at gøre det muligt for de godkendte organer/organisationer (civilsamfundsorganisationer og/eller offentlige organer) at indlede søgsmål med påstand om forbud ved en domstol eller en administrativ myndighed for at bringe en handling til ophør, der strider mod EU's forbrugerlovgivning (som anført i bilaget til direktivet og gennemført i national ret), og som skader forbrugerens kollektive interesser. Forbudsdirektivet omfatter således et værktøj til håndhævelse af forbrugernes rettigheder, der bl.a. er fastsat i direktivet om urimelig handelspraksis, direktivet om forbrugerkøb og garantier, direktivet om urimelige kontraktvilkår og direktivet om forbrugerbeskyttelse. Dette fremmer også anvendelsen af forbud i grænseoverskridende sammenhæng.

Ifølge **direktivet om urimelig handelspraksis** skal medlemsstaterne sikre, at der er midler til rådighed til at bekæmpe urimelig handelspraksis med henblik på at sikre overholdelse af dets bestemmelser. Ifølge direktivet skal personer eller organisationer navnlig have mulighed for at tage retlige skridt (dvs. anlægge retssag) over for den pågældende handelspraksis eller indbringe sagen for en administrativ myndighed, der enten har beføjelse til at træffe afgørelse om klagerne eller foretage passende retsforfølgning. Direktivet harmoniserer dog ikke ovennævnte procedurer.

Ifølge **direktivet om forbrugerrettigheder** skal medlemsstaterne sørge for, at der findes tilstrækkelige og effektive midler til kontrol med overholdelsen af bestemmelserne i dette direktiv. Direktivet fastsætter individuelle retsmidler for forbrugeren, hvis den erhvervsdrivende overtræder sine forpligtelser. F.eks. skal en onlinesælger afholde omkostningerne til at returnere varerne i forbindelse med udøvelse af fortrydelsesretten, hvis han undlod at underrette forbrugeren om, at denne var forpligtet til at afholde disse omkostninger. Med hensyn til andre overtrædelser af bestemmelserne omfatter direktivet ingen specifikke regler om individuel regres.

Ifølge **direktivet om urimelige kontraktvilkår** skal medlemsstaterne sørge for, at der er midler til rådighed til at bringe fortsat anvendelse af urimelige kontraktvilkår til ophør. Direktivet kræver specifikt, at personer eller organisationer skal have mulighed for at indbringe sagen for en domstol eller en administrativ myndighed for at få afgjort, om kontraktvilkårene er urimelige, og pålægge midler til at bringe deres fortsatte anvendelse til ophør. De nærmere detaljer i sådanne retssager er dog ikke harmoniseret i direktivet. Direktivet om urimelige kontraktvilkår omfatter heller ikke en særlig regel om proceduren

for individuel regres, dvs. et individuelt retsmiddel for en individuel forbruger. Sådanne procedureregler er fastsat i den nationale lovgivning.

Find flere oplysninger her: http://ec.europa.eu/consumers/enforcement/injunctions/index_en.htm