



EUROOPAN
KOMISSIO

Bryssel 11.4.2018
COM(2018) 185 final

2018/0090 (COD)

Ehdotus

EUROOPAN PARLAMENTIN JA NEUVOSTON DIREKTIIVI

5 päivänä huhtikuuta 1993 annetun neuvoston direktiivin 93/13/ETY, Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 98/6/EY, Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 2005/29/EY sekä Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 2011/83/EU muuttamisesta EU:n kuluttajansuojasääntöjen täytäntöönpanon paremman valvonnan ja nykyaikaistamisen osalta

(ETA:n kannalta merkityksellinen teksti)

{SWD(2018) 96} - {SWD(2018) 98}

PERUSTELUT

1. EHDOTUKSEN TAUSTA

1.1. Ehdotuksen perustelut ja tavoitteet

Tämän ehdotuksen tavoitteena on muuttaa neljää EU:n direktiiviä, joilla suojellaan kuluttajien taloudellisia etuja. Suurin osa muutoksista koskee sopimattomia kaupallisia menettelyjä koskevaa direktiiviä 2005/29/EY¹ ja kuluttajanoikeusdirektiiviä 2011/83/EU². Muita kahta direktiiviä, kuluttajasopimusten kohtuuttomista ehdoista annettua direktiiviä 93/13/ETY³ ja hintojen ilmoittamisesta annettua direktiiviä 98/6/EY⁴, muutetaan ainoastaan seuraamusten osalta. Tämä ehdotus esitetään samaan aikaan kuin ehdotus, joka koskee edustajakanteita kuluttajien yhteisten etujen suojaamiseksi ja jolla kumotaan direktiivi 2009/22/EY⁵.

Perussopimuksissa (Euroopan unionin toiminnasta tehdyn sopimuksen 114 ja 169 artikla) ja Euroopan unionin perusoikeuskirjassa (38 artikla) edellytetään, että kuluttajansuoja on unionissa korkealla tasolla. Unionin kuluttajalainsäädännöllä myös edistetään sisämarkkinoiden moitteetonta toimintaa. Sen tarkoituksena on varmistaa, että elinkeinonharjoittajien ja kuluttajien väliset suhteet ovat oikeudenmukaiset ja läpinäkyvät, mikä viime kädessä tukee eurooppalaisten kuluttajien yleistä hyvinvointia ja unionin taloutta.

Tämä ehdotus on 23. toukokuuta 2017 julkaistun, sääntelyn toimivuutta ja tuloksellisuutta koskevan ohjelman (REFIT) osana toteutetun EU:n kuluttaja- ja markkinaoikeuden toimivuustarkastuksen⁶, jäljempänä 'toimivuustarkastus', ja sen kanssa samaan aikaan toteutetun ja julkaistun kuluttajansuojadirektiivin 2011/83/EU arvioinnin⁷ jatkotoimi.

Toimivuustarkastuksessa ja kuluttajansuojadirektiivin arvioinnissa todettiin, että niihin neljään direktiiviin sisältyvät EU:n kuluttajansuojaa koskevat aineelliset säännöt, joita tässä ehdotuksessa muutetaan, ovat yleisesti tarkoituksenmukaiset. Tuloksissa kuitenkin tuli esiin, että sääntöjä on tärkeä soveltaa ja valvoa paremmin ja ne on syytä nykyaikaistaa vastaamaan digitaalialan kehitystä. Myös sääntelytaakan keventämisen merkitystä tietyillä aloilla korostettiin.

¹ Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2005/29/EU, annettu 11 päivänä toukokuuta 2005, sopimattomista elinkeinonharjoittajien ja kuluttajien välisistä kaupallisista menettelyistä sisämarkkinoilla ja neuvoston direktiivin 84/450/ETY, Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivien 97/7/EY, 98/27/EY ja 2002/65/EY sekä Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksen (EY) N:o 2006/2004 muuttamisesta (EUVL L 149, 11.6.2005, s. 22).

² Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2011/83/EU, annettu 25 päivänä lokakuuta 2011, kuluttajan oikeuksista, neuvoston direktiivin 93/13/ETY ja Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 1999/44/EY muuttamisesta sekä neuvoston direktiivin 85/577/ETY ja Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 97/7/EY kumoamisesta (EUVL L 304, 22.11.2011, s. 64).

³ Neuvoston direktiivi 93/13/ETY, annettu 5 päivänä huhtikuuta 1993, kuluttajasopimusten kohtuuttomista ehdoista (EYVL L 95, 21.4.1993, s. 29).

⁴ Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 98/6/EY, annettu 16 päivänä helmikuuta 1998, kuluttajansuojasta kuluttajille tarjottavien tuotteiden hintojen ilmoittamisesta (EYVL L 80, 18.3.1998, s. 27).

⁵ COM(2018) 184. Ehdotus Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiiviksi edustajakanteista kuluttajien yhteisten etujen suojaamiseksi ja direktiivin 2009/22/EY kumoamisesta.

⁶ Toimivuustarkastus kattoi kuluttajasopimusten kohtuuttomista ehdoista annetun direktiivin 93/13/ETY, takuudirektiivin 1999/44/EY, hintojen ilmoittamisesta annetun direktiivin 98/6/EY, sopimattomia kaupallisia menettelyjä koskevan direktiivin 2005/29/EY ja kieltokannedirektiivin 2009/22/EY. Tuloksia esitetään asiakirjoissa SWD(2017) 208 final ja SWD(2017) 209, 23.5.2017, saatavilla osoitteessa http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=59332.

⁷ Tuloksia esitetään asiakirjoissa SWD(2017) 169 final ja SWD(2017) 170, 23.5.2017, saatavilla osoitteessa http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=59332.

Arvioinnin tulokset ovat entistä tärkeämmät viime aikoina koettujen EU:n kuluttajalainsäädännön rajatylittävien rikkomusten vuoksi. Tällainen oli esimerkiksi nk. Dieselgate-skandaali, jossa autonvalmistajat asensivat autoihin teknologiaa huijatakseen päästötesteissä. Tällaiset rikkomukset heikentävät kuluttajien luottamusta sisämarkkinoihin. Ne ovat myös käynnistäneet keskustelun siitä, onko EU:lla käytössään tarpeeksi vahvat mekanismit tällaisten kysymysten käsittelemiseksi, kuluttajansuojasääntöjen täytäntöönpanon valvomiseksi ja hyvitysmahdollisuuksien tarjoamiseksi uhreille.

Näistä syistä komission puheenjohtaja Jean-Claude Juncker ilmoitti unionin tilaa vuonna 2017 käsittelevässä puheessaan Kuluttajat vahvempaan asemaan -aloitteesta, jonka tavoitteena on lujittaa EU:n kuluttajalainsäädännön täytäntöönpanon valvontaa koko EU:n laajuisten rikkomusten riskin kasvaessa jatkuvasti. Tämä ehdotus, jossa tehdään kohdennettuja muutoksia neljään kuluttajansuojaa koskevaan direktiiviin, on keskeinen osa aloitetta. Ehdotuksen tavoitteena on tehdä parannuksia, jotka esitetään seuraavassa yhteenvedossa.

- **Laajamittaisten rajatylittävien rikkomusten aiempaa tehokkaammat, oikeasuhteisemmat ja varoittavammat seuraamukset.** Hiljattain annetussa asetuksessa (EU) 2017/2394⁸ säännellään täytäntöönpanon valvonnasta vastaavien kansallisten viranomaisten yhteistyötä kuluttajalainsäädännön rajatylittävien rikkomusten suhteen. Siinä keskitytään erityisesti laajalle levinneisiin rikkomuksiin, joista on haittaa kuluttajalle useissa jäsenvaltioissa, sekä laajalle levinneisiin rikkomuksiin, joilla on unioninlaajuinen ulottuvuus.⁹ Kansallisten viranomaisten voi olla tarpeen määrätä tällaisista rikkomuksista tehokkaita, oikeasuhteisia ja varoittavia seuraamuksia koordinoitusti. Kuluttajalainsäädännön rikkomisen seuraamukset ovat kuitenkin hyvin erilaisia eri puolilla EU:ta, ja ne on usein asetettu matalalle tasolle. Ehdotuksen mukaan kansallisilla viranomaisilla on laajalle levinneissä rikkomuksissa toimivalta määrätä sakko, joka on vähintään 4 prosenttia elinkeinonharjoittajan liikevaihdosta. Kansallisten viranomaisten olisi yleisemmällä tasolla päätettävä seuraamusten tasosta yhteisten parametrien, erityisesti rikkomuksen rajatylittävän luonteen, perusteella. Nämä seuraamuksia koskevat tiukennetut säännöt lisätään kyseisiin neljään direktiiviin.
- **Kuluttajien oikeus yksilöllisiin oikeussuojakeinoihin.** Ehdotuksen mukaan kuluttajilla on oikeus yksilöllisiin oikeussuojakeinoihin, jos he kärsivät vahinkoa sopimattomien kaupallisten menettelyjen, esimerkiksi aggressiivisen markkinoinnin, vuoksi. Jäsenvaltioiden olisi asetettava saataville sekä sopimusperusteisia että muita kuin sopimusperusteisia oikeussuojakeinoja. Sopimusperusteisiin oikeussuojakeinoihin olisi sisällyttävä vähintään oikeus irtisanoa sopimus. Muihin kuin sopimusperusteisiin oikeussuojakeinoihin olisi sisällyttävä vähintään oikeus

⁸ Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EU) 2017/2394, annettu 12 päivänä joulukuuta 2017, kuluttajansuojalainsäädännön täytäntöönpanosta vastaavien kansallisten viranomaisten yhteistyöstä ja asetuksen (EY) N:o 2006/2004 kumoamisesta (EUVL L 345, 27.12.2017, s. 1). Tällä asetuksella tehostetaan julkista täytäntöönpanon valvontaa yli rajojen ja annetaan asianomaisille kansallisille viranomaisille yhdenmukainen toimivalta työskennellä aiempaa tehokkaammin laajalle levinneitä rikkomuksia vastaan. Sen ansiosta myös Euroopan komissio voi koordinoida yhteisiä täytäntöönpanon valvontatoimia puuttuakseen koko EU:n laajuisiin rikkomuksiin.

⁹ Kuluttajansuojaa koskevasta yhteistyöstä annetussa asetuksessa 'laajalle levinnyt rikkomus' määritellään laittomaksi käytännöksi, joka koskee vähintään kolmea EU:n jäsenvaltiota, ja 'laajalle levinnyt rikkomus, jolla on unioninlaajuinen ulottuvuus' rikkomukseksi, joka vahingoittaa suurta osaa EU:n kuluttajista eli vähintään kahta kolmasosaa jäsenvaltioista, joissa yhteensä on vähintään kaksi kolmasosaa unionin väestöstä.

vahingonkorvaukseen. Nämä oikeudet sisällytetään sopimattomia kaupallisia menettelyjä koskevaan direktiiviin 2005/29/EY.

- **Verkossa toimiviin markkinapaikkoihin enemmän läpinäkyvyyttä kuluttajien kannalta.** Kuluttajien vieraillessa verkossa toimivilla markkinapaikoilla niillä myyntiä harjoittavat ulkopuoliset toimittajat (ja myös kyseiset markkinapaikat itse) esittävät heille monenlaisia tarjouksia. Kuluttajat eivät aina tiedä, miten heille verkossa toimivalla markkinapaikalla esitettävien tarjousten keskinäinen sijoitus määräytyy ja keneltä (ammattimaiselta elinkeinonharjoittajalta vai muilta kuluttajilta) he ostavat. Monet kuluttajat ovat siinä käsityksessä, että he ostavat verkossa toimivalta markkinapaikalta ja näin ollen tekevät sen kanssa sopimuksen. Todellisuudessa he saattavat ostaa ulkopuoliselta toimittajalta, joka on listattu markkinapaikalle mutta joka ei ole elinkeinonharjoittaja. Tämän vuoksi kuluttajat voivat ajatella virheellisesti, että he ovat tekemisissä ammattimaisten elinkeinonharjoittajien kanssa (eli että he ovat kuluttajan oikeuksien piirissä). Tämä sekaannus voi aiheuttaa ongelmia, jos verkko-ostoksen suhteen menee jotakin vikaan, sillä aina ei ole helppoa määritellä, mikä taho on vastuussa. Ehdotuksessa direktiiviin 2011/83/EU lisätään uusia tiedonantovaatimuksia, joiden mukaan verkossa toimivien markkinapaikkojen on tiedotettava kuluttajille selkeästi a) tärkeimmät parametrit eri tarjousten keskinäisen järjestyksen määrittämisessä, b) se, onko sopimus tehty elinkeinonharjoittajan vai yksityishenkilön kanssa, c) se, sovelletaanko kuluttajalainsäädäntöä, ja d) se, minkä tahon (ulkopuolinen toimittaja vai verkossa toimiva markkinapaikka) vastuulla on varmistaa, että sopimukseen liittyviä kuluttajan oikeuksia (esimerkiksi peruuttamis-oikeutta tai lakisääteistä takuuta) noudatetaan.
- Lisäksi digitaalisia sovelluksia, esimerkiksi verkossa toimivia markkinapaikkoja, vertailusivustoja, sovelluskauppoja tai hakukoneita, käyttävät kuluttajat odottavat, että hakutulokset ovat ”luonnollisia” tai ”orgaanisia” ja perustuvat relevanssiin heidän omien hakupyyntöjensä suhteen, eivät kolmansien osapuolten suorittamiin maksuihin. Vuonna 2016 julkaistun direktiiviä 2005/29/EY koskevan ohjeasiakirjan¹⁰ mukaan kyseisen direktiivin asiaa koskevia säännöksiä olisi selkiytettävä sen varmistamiseksi, että verkkoalustat ilmoittavat, mitkä hakutulokset sisältävät ”maksettuja hakutuloksia”, jolloin kolmannet osapuolet maksavat korkeammasta sijasta keskinäisessä järjestyksessä, tai ”maksettuja hakutietokantaan lisäämisiä”, jolloin kolmas osapuoli maksaa siitä, että on mukana hakutulosten luettelossa.
- **Kuluttajansuojan laajentaminen digitaalisten palvelujen suhteen.** Ehdotuksessa laajennetaan direktiivin 2011/83/EU soveltamisala digitaalisiin palveluihin, joista kuluttajat eivät maksa rahaa mutta joiden yhteydessä heidän on annettava henkilötietoja. Näitä ovat esimerkiksi pilvitallennus, sosiaalinen media ja sähköpostitilit. Kun otetaan huomioon henkilötietojen taloudellisen arvon lisääntyminen, näitä palveluja ei voida pitää ”ilmaisina”. Tämän vuoksi kuluttajilla olisi oltava sama oikeus ennen sopimuksentekoa annettaviin tietoihin ja oikeus peruuttaa sopimus 14 päivän pituisen peruuttamis-oikeuden määräaikaana riippumatta siitä, maksavatko he palvelusta rahaa vai antavatko he sen yhteydessä henkilötietojaan.
- **Rasituksen vähentäminen yrityksiltä.** Ehdotuksessa muutetaan direktiiviä 2011/83/EU siten, että elinkeinonharjoittajille annetaan lisää joustavuutta valita tarkoituksenmukaisimmat viestintävälineet kuluttajien kanssa. Ne voivat tästä lähtien

¹⁰

Komission yksiköiden valmisteluasiakirja ”Ohjeet sopimattomista kaupallisista menettelyistä annetun direktiivin 2005/29/EY täytäntöönpanoa ja soveltamista varten”, SWD(2016) 163 final, 25.5.2016.

käyttää uusia verkkoviestinnän välineitä, esimerkiksi verkkolomakkeita tai verkkojuttelua eli chattausta perinteisen sähköpostin vaihtoehtoina, kunhan kuluttaja pystyy seuraamaan elinkeinonharjoittajan kanssa harjoittamaansa viestintää. Ehdotuksessa myös poistetaan elinkeinonharjoittajilta kaksi velvoitetta, jotka koskevat 14 päivän mittaista peruuttamisoikeutta, sillä ne ovat osoittautuneet suhteettomaksi rasitteeksi. Ensimmäisen velvoitteen mukaan elinkeinonharjoittajan on hyväksyttävä peruuttamisoikeus jopa silloin, kun kuluttaja on käyttänyt tilattua tavaraa eikä pelkästään kokeillut sitä kuten perinteisessä liikkeessä. Toinen on elinkeinonharjoittajan velvoite palauttaa kauppahinta kuluttajalle jo ennen kuin kuluttaja on palauttanut tuotteen.

- **Selkeytykset jäsenvaltioiden vapauteen antaa sääntöjä, jotka koskevat tiettyjä muualla kuin elinkeinonharjoittajan toimitiloissa harjoitettavan myynnin muotoja ja ominaisuuksia.** Muualla kuin elinkeinonharjoittajan toimitiloissa harjoitettava myynti on laillinen ja vakiintunut myyntikanava. Ehdotuksessa kuitenkin selvennetään, ettei direktiivi 2005/29/EY estä jäsenvaltioita antamasta sääntöjä, joilla suojataan kuluttajien oikeutettua etua tietyiltä erityisen aggressiivisilta tai harhaanjohtavilta markkinointi- tai myyntimenettelyiltä. Tämä koskee elinkeinonharjoittajan ennalta ilmoittamattomia käyntejä kuluttajan kotiin tai elinkeinonharjoittajan järjestämiä myyntikierroksia, joiden tarkoituksena tai vaikutuksena on tuotteiden myynninedistäminen tai myyminen kuluttajille. Tällaisia menettelyjä koskevien rajoitusten on oltava oikeutettuja yleisen järjestyksen tai yksityiselämän kunnioittamisen perusteella.
- **Selkeytykset sääntöihin, jotka koskevat laadultaan eroavien tuotteiden harhaanjohtavaa markkinointia.** Ehdotuksessa muutetaan direktiiviä 2005/29/EY sen toteutukseksi yksiselitteisesti, että harhaanjohtavana kaupallisena menettelynä pidetään käytäntöä, jossa tuotetta markkinoidaan täysin samanlaisena kuin useissa muissa jäsenvaltioissa markkinoitavaa tuotetta, vaikka näiden tuotteiden koostumus tai ominaisuudet eroavat merkittävästi toisistaan. Tällainen menettely saa tai todennäköisesti saa keskivertokuluttajan tekemään kaupallisen ratkaisun, jota hän ei muuten olisi tehnyt. Toimivaltaisen viranomaisen olisi arvioitava tämä menettely ja puututtava siihen tapauskohtaisesti direktiivin mukaisesti.

1.2. Yhdenmukaisuus muiden alaa koskevien politiikkojen säännösten kanssa

Tämä ehdotus on yhdenmukainen useiden muiden lainsäädännöllisten ja muiden toimien kanssa kuluttajansuojan alalla. Erityisesti ehdotus on yhdenmukainen hiljattain tarkistetun kuluttajansuojaa koskevasta yhteistyöstä annetun asetuksen (EU) 2017/2394 kanssa. Asetuksella pyritään lisäämään kuluttajansuojasääntöjen täytäntöönpanon valvontaa yli rajojen. Tässä ehdotuksessa esitettävillä säännöillä, jotka koskevat kuluttajalainsäädännön rikkomisesta määrättäviä seuraamuksia, lisätään kuluttajansuojaa koskevan yhteistyön puitteissa toteutettujen koordinoitujen toimien pelotevaikutusta siltä osin kuin on kyse laajalle levinneistä rikkomuksista ja laajalle levinneistä rikkomuksista, joilla on unioninlaajuinen ulottuvuus. Kuluttajansuojaa koskevasta yhteistyöstä annettua asetusta käsittelevien neuvottelujen aikana tuli esiin, että kaikissa jäsenvaltioissa on oltava *tehokkaita, oikeasuhteisia ja varoittavia* seuraamuksia, jotta asetus voi menestyä. Kuluttajansuojaa koskevasta yhteistyöstä annetun asetuksen yhteydessä lainsäätäjät kuitenkin päättivät, että

tarvetta tiukentaa seuraamusten tasoa oli asianmukaisempaa käsitellä osana EU:n kuluttajansuojaa koskevan aineellisen lainsäädännön mahdollista tarkistamista.¹¹

Kuluttajien, joihin direktiivin 2005/29/EY rikkominen vaikuttaa, yksilöllisiä oikeussuojakeinoja koskevilla säännöillä täydennetään EU:n toimia, joilla helpotetaan kuluttajien toimia hyvitysten vaatimiseksi Kuluttajat vahvempaan asemaan -aloitteen toisen ehdotuksen (ehdotus, joka koskee edustajakanteita kuluttajien yhteisten etujen suojaamiseksi ja jolla kumotaan direktiivi 2009/22/EY) ansiosta. Lisäksi yksittäiset kuluttajat, joihin direktiivin 2005/29/EY rikkominen vaikuttaa, voivat käyttää ehdotettuja oikeussuojakeinoja myös vähäisiin vaatimuksiin sovellettavassa menettelyssä ja vaihtoehtoisessa/verkkovälitteisessä riidanratkaisussa. Kuluttajariitojen vaihtoehtoista riidanratkaisua koskevan direktiivin¹² mukaan EU:n kuluttajilla on oikeus laatuvarmennettuihin tuomioistuinten ulkopuolisiin riidanratkaisujärjestelmiin sekä valtioiden sisäisissä että valtioiden rajat ylittävissä sopimusriidoissa. Komissio on myös perustanut verkkovälitteisen riidanratkaisusivuston.¹³ Sen avulla kuluttajat ja elinkeinonharjoittajat voivat ratkaista kotimaiset ja rajatylittävät riidat, jotka koskevat tavaroiden ja palvelujen verkko-ostoksia.

Tämä ehdotus liittyy toimiin, joilla varmistetaan, että kuluttajat, elinkeinonharjoittajat ja oikeusalan toimijat tuntevat EU:n kuluttajalainsäädännön paremmin. Tämän saavuttamiseksi on suunniteltu useita toimia, jotka luetellaan seuraavassa.

- Komissio käynnistää vuonna 2018 koko EU:n laajuisen tiedotuskampanjan, joka perustuu vuosina 2014–2016 toteutetusta kuluttajien oikeuksia koskevasta kampanjasta¹⁴ saatuihin kokemuksiin.
- Komissio toteuttaa parhaillaan pilottihanketta (Consumer Law Ready -hanke¹⁵), jossa tarjotaan koulutusta pienille ja keskisuurille yrityksille digitaalisella aikakaudella.
- Komissio suunnittelee toteuttavansa useita tuomareille ja muille oikeusalan toimijoille suunnattuja koulutustoimia osana uutta eurooppalaista oikeusalan koulutusstrategiaa¹⁶ vuosiksi 2019–2025.

¹¹ Ks. tarkistetun kuluttajansuojaa koskevasta yhteistyöstä annetun asetuksen johdanto-osan 16 kappale: ”...Unionin kuluttaja- ja markkinaoikeuden toimivuustarkastusta koskevan komission kertomuksen tulosten perusteella unionin kuluttajansuojalainsäädäntöön kohdistuvista rikkomuksista koituvien seuraamusten tason vahvistamista voitaisiin pitää tarpeellisena.”

¹² Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2013/11/EU, annettu 21 päivänä toukokuuta 2013, kuluttajariitojen vaihtoehtoisesta riidanratkaisusta sekä asetuksen (EY) N:o 2006/2004 ja direktiivin 2009/22/EY muuttamisesta (vaihtoehtoista kuluttajariitojen ratkaisua koskeva direktiivi) (EUVL L 165, 18.6.2013, s. 63).

¹³ Käytettävissä helmikuun 15. päivästä 2016, perustana Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EU) N:o 524/2013, annettu 21 päivänä toukokuuta 2013, kuluttajariitojen verkkovälitteisestä riidanratkaisusta sekä asetuksen (EY) N:o 2006/2004 ja direktiivin 2009/22/EY muuttamisesta (verkkovälitteistä kuluttajariitojen ratkaisua koskeva asetus) (EUVL L 165, 18.6.2013, s. 1).

¹⁴ Ks. myös http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=30149.

¹⁵ Consumer Law Ready -koulutushankkeen toteuttaminen on mahdollista Euroopan parlamentin sisämarkkina- ja kuluttajansuojavaliokunnan myöntämän rahoituksen turvin. Euroopan kuluttajaliiton (BEUC), Käteollisuuden ja pienten ja keskisuurten yritysten eurooppalaisen liiton (UEAPME) ja Euroopan kauppa- ja teollisuuskamarien liiton (Eurochambres) muodostama yhteenliittymä hallinnoi hanketta komission puolesta. Koulutusmateriaali on laadittu, käännetty ja muokattu kutakin jäsenvaltiota varten. Pienten ja keskisuurten yritysten kouluttaminen alkoi joulukuussa 2017 ja jatkuu koko vuoden 2018. Marraskuussa 2017 perustettiin erityinen verkkosivusto: www.consumerlawready.eu.

¹⁶ Strategia on valmisteilla. Sitä koskeva etenemissuunnitelma on saatavissa osoitteessa https://ec.europa.eu/info/law/better-regulation/initiatives/ares-2017-5432247_en.

- Jotta kaikkien markkinatoimijoiden olisi helpompi ymmärtää omat sopimusperusteiset oikeutensa ja velvoitteensa, komissio koordinoi itsesääntelyaloitetta REFIT-foorumin sidosryhmien edustajien ryhmässä. Aloitteen tarkoituksena on varmistaa, että sekä pakolliset ennen sopimuksen tekoa annettavat tiedot että vakioehdot esitetään kuluttajille aiempaa selkeämmin.
- Jotta voitaisiin lisätä oikeusvarmuutta kaikkien markkinatoimijoiden kannalta, komissio on tehnyt useita ohjeasiakirjoja¹⁷, jotta EU:n kuluttajalainsäädäntöä ymmärrettäisiin paremmin. Se on julkaisemassa Euroopan oikeusportaalissa uutta kuluttajalainsäädännön tietokantaa, joka sisältää EU:n ja jäsenvaltioiden oikeuskäytäntöä ja jonka kautta voi tarkastella EU:n kuluttajalainsäädäntöä koskevia hallinnollisia päätöksiä.

1.3. Yhdenmukaisuus unionin muiden politiikkojen kanssa

Niitä neljää kuluttajalainsäädäntöä koskevaa direktiiviä, joita tällä ehdotuksella muutetaan, sovelletaan kaikilla talouden sektoreilla. Koska ne ovat yleisluonteisia, niitä sovelletaan moniin elinkeinonharjoittajien ja kuluttajien välisiin liiketoimiin, jotka kuuluvat myös muun EU:n lainsäädännön piiriin. EU:n lainsäädännön eri osien välistä vuorovaikutusta säännellään *lex specialis* -periaatteen mukaisesti. Periaatteen mukaan yleisten kuluttajalainsäädännön direktiivien säännöksiä sovelletaan ainoastaan, jos elinkeinonharjoittajien ja kuluttajien välisiin liiketoimiin liittyviä asiaa koskevia näkökohtia ei säännellä alakohtaisella EU:n lainsäädännöllä. Näin ollen nämä yleiset kuluttajalainsäädännön direktiivit toimivat ”turvaverkkona”, jolla täydennetään ja paikataan unionin alakohtaista lainsäädäntöä ja varmistetaan näin, että kaikilla aloilla voidaan pitää yllä korkeatasoista kuluttajansuojaa.

Ehdotetuilla muutoksilla, joilla puututaan läpinäkyvyyden puutteeseen elinkeinonharjoittajien ja kuluttajien välisissä liiketoimissa verkossa toimivilla markkinapaikoilla ja kuluttajansuojan puutteeseen digitaalisissa palveluissa, edistetään digitaalisten sisämarkkinoiden¹⁸ syntymistä ja varmistetaan yhdenmukaisuus digitaalisten sisämarkkinoiden strategian toisen tärkeän osatekijän eli digitaaliseen sisältöön liittyvistä sopimuksista annetun komission direktiiviehdotuksen¹⁹ kanssa. Kyseisessä ehdotuksessa määritellään kuluttajan oikeudet tilanteissa, joissa kuluttajan hankkima digitaalinen sisältö ja digitaaliset palvelut eivät ole sopimuksen mukaisia. Ne kattavat myös sopimukset, joissa kuluttaja ei suorita maksua rahassa. Direktiiviä 2011/83/EU sovelletaan myös digitaalisen sisällön tarjontaan. Sitä sovelletaan kuitenkin tällä hetkellä ainoastaan sellaisiin palveluihin, myös digitaalsiin, joita tarjotaan rahallista maksua vastaan. Digitaalista sisältöä koskevan ehdotuksen mukaan sääntöjen noudattaminen on puutteellista erityisesti tilanteissa, jossa sisältö tai palvelut eivät vastaa ennen sopimuksen tekoa annettavissa tiedoissa esitettyä eritelmaa. Ennen sopimuksen tekoa annettavia tietoja koskevista vaatimuksista säädetään direktiivissä 2011/83/EU. Edellä esitetyistä syistä direktiivin 2011/83/EU soveltamisala on tarpeen sovittaa yhteen nykyisen

¹⁷ Ohjeet sopimattomista kaupallisista menettelyistä annetun direktiivin 2005/29/EY täytäntöönpanoa ja soveltamista varten, SWD(2016) 163 final, 25.5.2016. Komission tiedonanto EU:n elintarvike- ja kuluttajansuojalainsäädännön soveltamisesta tuotteiden laatueroihin – Elintarvikkeet, C(2017) 6532 final, 26.9.2017. Vuoden 2018 loppupuolella on tarkoitus antaa kuluttajasopimusten kohtuuttomista ehdoista annettua direktiiviä 93/13/ETY koskevat uudet ohjeet ja vuonna 2019 päivittää kuluttajansuojadirektiiviä 2011/83/EU koskevia ohjeita.

¹⁸ Lisätietoja digitaalisista sisämarkkinoista, ks. https://ec.europa.eu/commission/priorities/digital-single-market_fi.

¹⁹ Ehdotus Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiiviksi tietyistä digitaalisen sisällön toimittamista koskeviin sopimuksiin liittyvistä seikoista, COM(2015) 634 final, 9.12.2015. Lisätietoa: https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/doing-business-eu/contract-rules/digital-contracts/digital-contract-rules_en.

digitaalisesta sisällöstä annetun direktiivin soveltamisalan kanssa ”digitaalisen sisällön” ja ”digitaalisten palvelujen” määritelmien osalta. Oikeus- ja sisäasioiden neuvosto on kehottanut komissiota nimenomaisesti varmistamaan, että direktiivi 2011/83/EU ja digitaalisesta sisällöstä annettu direktiivi ovat keskenään yhdenmukaiset erityisesti ”digitaalisen sisällön” ja ”digitaalisten palvelujen” määritelmien osalta.²⁰

Direktiivin 2011/83/EU muuttamisella siten, että siihen sisällytetään digitaaliset palvelut riippumatta rahallisesta maksusta, täydennetään yleistä tietosuoja-asetusta (EU) 2016/679. Erityisesti oikeus päättää digitaalisista palveluista tehty sopimus 14 päivän pituisen peruuttamisoikeuden määräaikana poistaa sopimusperustan henkilötietojen käsittelyltä yleisen tietosuoja-asetuksen nojalla. Tämä puolestaan käynnistää yleisessä tietosuoja-asetuksessa säädettyjen oikeuksien (oikeus tulla unohdetuksi ja oikeus siirtää tiedot järjestelmästä toiseen) soveltamisen.

Vuonna 2016 verkkoalustoista annetussa tiedonannossa²¹ todettiin verkossa toimivia markkinapaikkoja koskevasta ehdotetusta muutoksesta, että komissio ”arvioi vielä, onko tarvetta päivittää voimassa olevat kuluttajansuojasäännöt alustojen suhteen osana EU:n kuluttaja- ja markkinointilainsäädännön toimivuustarkastusta vuonna 2017”. Euroopan talous- ja sosiaalikomitea ehdotti joulukuussa 2016, että ennen sopimuksen tekoa annettavia tietoja koskevia vaatimuksia mukautettaisiin sähköisen kaupan alustoilta ostavien kuluttajien tarpeisiin yleisesti.²² Eurooppa-neuvosto totesi 19. lokakuuta 2017, että ”alustojen käytännöissä ja käytötavoissa on lisättävä läpinäkyvyyttä”.²³

Tällä ehdotuksella täydennetään komission toimia, jotka koskevat alustojen ja yritysten välisiä epäoikeudenmukaisia sopimusehtoja ja kauppatapoja (alustojen ja yritysten välisiä suhteita koskeva aloite), toukokuussa 2017 esitetyssä digitaalisten sisämarkkinoiden väliarvioinnissa²⁴ annetun ilmoituksen mukaisesti. Tällä ehdotuksella sekä alustojen ja yritysten välisiä suhteita koskevalla aloitteella on yhteiset tavoitteet parantaa verkkoalustoilla toteutettavien liiketoimien läpinäkyvyyttä ja oikeudenmukaisuutta. Tässä ehdotuksessa käsitellään jo kuluttajansuojadirektiivin arvioinnissa havaittua erityistä ongelmaa eli sitä, että tehdessään ostoksia verkossa toimivien markkinapaikkojen kautta kuluttajat eivät usein tiedä, mikä taho on heidän sopimuskumppaninsa. Tämän tuloksena kuluttajille on usein epäselvää, voivatko he käyttää EU:n kuluttajansuojan mukaisia oikeuksiaan, ja jos voivat, minne he voivat vedota varmistaakseen, että näitä oikeuksia noudatetaan. Tämä ehdotus ja alustojen ja yritysten välisiä suhteita koskeva aloite täydentävät toisiaan myös sen suhteen, että molemmilla pyritään varmistamaan niiden tärkeimpien parametrien läpinäkyvyys, joilla määritellään hakutulosten keskinäinen järjestys. Tämä ehdotus koskee tältä osin alustan ja kuluttajan välistä suhdetta ja

²⁰ Neuvoston istunnon tulokset, 3473. istunto (oikeus- ja sisäasiat), Luxemburg, 9. ja 10. kesäkuuta 2016, saatavilla osoitteessa <http://data.consilium.europa.eu/doc/document/ST-9979-2016-INIT/en/pdf>. Niissä viitataan 2. kesäkuuta annettuun puheenjohtajavaltion ilmoitukseen 9768/16, jossa tuodaan esiin tarve saada digitaalista sisältöä koskevan direktiiviehdotuksen ja direktiivin 2011/83/EU välille aikaan yhdenmukaisuus ja kehoitetaan komissiota arvioimaan kyseisen direktiivin soveltamista kaikenlaisiin digitaalisen sisällön toimittamista koskeviin sopimuksiin, joihin sovelletaan digitaalista sisältöä koskevaa direktiiviä. Ilmoitus on saatavilla osoitteessa <http://data.consilium.europa.eu/doc/document/ST-9768-2016-INIT/fi/pdf>.

²¹ COM(2016) 288 final, 25.5.2016, sivu 11 <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FI/TXT/PDF/?uri=CELEX:52016DC0288&from=FI>.

²² Talous- ja sosiaalikomitean lausunto verkkoalustoista annetusta tiedonannosta, TEN/601-EESC-2016, <http://webapi.eesc.europa.eu/documents/anonymous/EESC-2016-04519-00-01-AC-TRA-fi.docx>

²³ Eurooppa-neuvoston 19 päivänä lokakuuta 2017 antamat päätelmät muuttoliikkeestä, digitaalisesta Euroopasta, turvallisuudesta ja puolustuksesta.

²⁴ COM(2017) 228 final, 10. toukokuuta 2017 <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/content/mid-term-review-digital-single-market-dsm-good-moment-take-stock>.

alustojen ja yritysten välisiä suhteita koskeva aloite puolestaan alustan ja yritysten välistä suhdetta.

EU:n kuluttajalainsäädännön parantamisen voidaan odottaa tuovan etuja myös muille EU:n politiikan aloille, joilla elinkeinonharjoittajien ja kuluttajien välisillä kaupallisilla liiketoimilla on suuri merkitys. Yksi esimerkki on kestävästä kulutuksesta koskeva komission työ, esimerkiksi kiertotaloutta koskeva EU:n toimintasuunnitelma²⁵, johon sisältyy myös toimia harhaanjohtaviin ympäristöväittämiin ja suunniteltuun vanhenemiseen puuttumiseksi. Vaikka seuraamuksia ja hyvitysvälineitä on jo saatu sopimattomia kaupallisia menettelyjä koskevan direktiivin myötä, niiden vahvistamisella voidaan tehostaa kuluttajien oikeuksien rikkomisen torjuntaa näillä aloilla.

2. OIKEUSPERUSTA, TOISSIJAISUUSPERIAATE JA SUHTEELLISUUSPERIAATE

• Oikeusperusta

Kuluttajansuoja kuuluu EU:n ja jäsenvaltioiden jaettuun toimivaltaan. Euroopan unionin toiminnasta tehdyn sopimuksen 169 artiklassa määrätään, että unioni myötävaikuttaa kuluttajien taloudellisten etujen suojaamiseen ja edistää kuluttajien oikeutta tiedonsaantiin ja koulutukseen kuluttajien etujen suojaamiseksi. Tämä ehdotus perustuu Euroopan unionin toiminnasta tehdyn sopimuksen 114 artiklaan (joka koskee sisämarkkinoiden toteutumista) ja 169 artiklaan.

• Toissijaisuusperiaate (jaetun toimivallan osalta)

Tällä ehdotuksella muutetaan EU:n kuluttajansuojasääntöjä, joiden antaminen EU:n tasolla on katsottu tarpeelliseksi. Ehdotus on toissijaisuusperiaatteen mukainen. Sisämarkkinoiden toimintaa ei voida parantaa pelkästään kansallisilla laeilla. EU:n kuluttajansuojasäännöt ovat edelleen merkityksellisiä, kun sisämarkkinat syvenevät ja kuluttajakauppa EU:n jäsenvaltioiden välillä lisääntyy.

Taloudelliselta kannalta elinkeinonharjoittajien toiminnalla kuluttajia kohtaan on todennäköisesti suuri merkitys kuluttajamarkkinoiden toiminnan kannalta. Tämä johtuu siitä, että elinkeinonharjoittajilla on hyvin suuri vaikutus kuluttajavalistukseen ja päätöksentekoon näillä markkinoilla. Tämän vuoksi kuluttajapolitiikalla on mahdollista parantaa markkinavoimia. Näin voidaan edistää kilpailua ja parantaa tehokkuutta.

Rajatylittävän kaupan volyymi ja intensiteetti ovat niin suuret (suuremmat kuin millään muulla laajalla kauppa-alueella maailmassa²⁶), että tämä kauppa on altista jäsenvaltioiden epäjohtonmukaisille – tai pelkästään toisistaan poikkeaville – poliittisille valinnoille. Lisäksi elinkeinonharjoittajat voivat tavoittaa kuluttajat yli jäsenvaltioiden rajojen. Tämä voi aiheuttaa ongelmia sen suhteen, että erilliset kansalliset lainsäätäjät ja sääntelyviranomaiset eivät pysty puuttumaan asioihin riittävästi.

Tällä ehdotuksella muutetaan EU:n voimassa olevia kuluttajansuojasääntöjä. Direktiivillä 2005/29/EY yhdenmukaistetaan kansalliset säännöt, jotka koskevat kuluttajien taloudellista etua vahingoittavia sopimattomia kaupallisia menettelyjä. Direktiivissä 2011/83/EU

²⁵ Komission tiedonanto ”Kierto kuntoon – Kiertotaloutta koskeva EU:n toimintasuunnitelma”, COM(2015) 614 final, 2.12.2015 <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FI/TXT/?uri=CELEX%3A52015DC0614>

²⁶ Maailman kauppajärjestön kansainväliset kauppatilastot vuodelta 2015 https://www.wto.org/english/res_e/statis_e/its2015_e/its2015_e.pdf.

vahvistetaan ennen sopimuksen tekoa annettavia tietoja koskevista vaatimuksista ja kuluttajasopimusten peruuttamisoikeudesta täysin yhdenmukaistetut säännöt. Olisi tämän jo käytössä olevan täysin yhdenmukaistetun säännösten vastaista antaa uutta kansallista lainsäädäntöä, joka kuuluisi näiden direktiivien soveltamisalaan.

Se, että ongelma on koko EU:n laajuinen ja edellyttää asianmukaisia täytäntöönpanon valvontatoimia EU:n tasolla, tulee erityisen hyvin esiin sellaisten laittomien menettelyjen kohdalla, jotka vaikuttavat kuluttajiin useissa EU:n jäsenvaltioissa samaan aikaan. Tällaisista laajalle levinneistä kuluttajan oikeuksien rikkomuksista annetaan oikeudellinen määritelmä tarkistetussa kuluttajansuojaa koskevasta yhteistyöstä annetussa asetuksessa, jossa luodaan vahva menettelykehys täytäntöönpanon valvonnasta vastaavien kansallisten viranomaisten yhteistyölle. Jotta toimeenpanon valvonta eri puolilla EU:ta voisi olla täysin tehokasta, sen on perustuttava yhteiseen ja yhtenäiseen aineellisoikeudelliseen kehykseen. Kuluttajan oikeuksien täytäntöönpanon valvontaa ja hyvitysmahdollisuuksia eri puolilla EU:ta ei voi tehostaa pelkästään toimilla, joita jäsenvaltiot toteuttavat yksin.

Kuluttajien kohtaamiin verkkokaupan ongelmiin ei vaikuta olevan mahdollista puuttua riittävästi kansallisella tasolla. Erityisesti monet verkossa toimivat markkinapaikat ja digitaalisten palvelujen tarjoajat käyvät kauppaa ympäri Eurooppaa yli rajojen.

Toimivuustarkastus ja kuluttajansuojadirektiivin arviointi vahvistivat, että EU:n kuluttaja- ja markkinointilainsäädäntö on edistänyt kuluttajansuojan korkean tason aikaansaamista kaikkialle EU:hun. Sen avulla myös sisämarkkinat toimivat paremmin ja tuotteita ja palveluja yli rajojen myyvien yritysten kulut ovat vähentyneet. Muissa EU-maissa tuotteita ja palveluja myyvät yritykset hyötyvät yhdenmukaistetusta lainsäädännöstä, jolla helpotetaan myyntiä yli rajojen kuluttajille muissa EU-maissa.

Erityisesti direktiivi 2005/29/EY on korvannut toisistaan eroavia säädöksiä eri puolilla EU:ta ja tarjonnut kaikille jäsenvaltioille yhtenäisen oikeudellisen kehyksen. Sen monialainen ja periaatteisiin pohjautuva lähestymistapa on hyödyllinen ja joustava kehys kaikkialla EU:ssa, ja mustan listan käyttöönotto on auttanut poistamaan eräitä epäoikeudenmukaisia menettelyjä useilla kansallisilla markkinoilla. Samoin direktiivi 2011/83/EU on ollut merkittävä sisämarkkinoiden toimivuuden kannalta. Se on taannut yhteisen kuluttajansuojan korkean tason poistamalla erot yritysten ja kuluttajien välisiin sopimuksiin liittyvistä kansallisista laeista. Se on myös parantanut oikeusvarmuutta elinkeinonharjoittajien ja kuluttajien kannalta erityisesti rajatylittävässä kaupassa. Kuluttajien luottamus on lisääntynyt merkittävästi viime vuosina rajatylittävän sähköisen kaupan kasvavilla markkinoilla.²⁷

Toimivuustarkastusta koskevassa raportissa todettiin, että EU:n kuluttajalainsäädännön suurin saavutus on yhteisten yhdenmukaistettujen sääntöjen aikaansaaminen. Näiden sääntöjen avulla täytäntöönpanon valvonnasta vastaavat kansalliset viranomaiset voivat puuttua useissa jäsenvaltioissa kuluttajille vahinkoa aiheuttaviin rajatylittäviin rikkomuksiin aiempaa tehokkaammin. Ilman EU:n tason lisätoimia, joilla varmistetaan, että sakot ovat ”tehokkaita, oikeasuhteisia ja varoittavia”, nykyiset toisistaan poikkeavat kansalliset sakkojärjestelmät eivät todennäköisesti riittäisi varmistamaan oikeudenmukaista kilpailua sääntöjä noudattaville elinkeinonharjoittajille, ja tarkistetun kuluttajansuojaa koskevasta yhteistyöstä annetun asetuksen täytäntöönpanon valvontaa koskeva yhteistyö vaarantuisi. Oikeudenmukaisemman kilpailun aikaansaaminen lähentämällä sakkoja koskevia kansallisia sääntöjä myös yhdenmukaistaisi EU:n kuluttajalainsäädäntöä EU:n kilpailu- ja tietosuojalainsäädännön

²⁷ Vuoden 2017 kuluttajatulostaulun mukaan vuosina 2012–2016 niiden kuluttajien osuus, jotka suhtautuivat luottavaisesti tavaroiden tai palvelujen ostamiseen internetin välityksellä toisessa EU-maassa olevilta vähittäismyyjiltä tai palveluntarjoajilta, kasvoi 24 prosenttiyksikköä 58 prosenttiin.

seuraamuskehysten kanssa. Näiden kolmen alan välinen synergia erityisesti täytäntöönpanon valvonnan koordinoinnissa tunnustetaan yhä laajemmin EU:n tasolla.²⁸

Toissijaisuusperiaatteen mukaisesti on myös syytä selvittää jäsenvaltioiden vapaus vahvistaa direktiivin 2005/29/EY puiteissa säännöksiä, joilla suojataan kuluttajien oikeutettua etua suoramarkkinointia varten tehdyiltä ennalta ilmoittamattomilta käynneiltä tai myyntikierroksilta, mikäli tällaiset rajoitukset ovat oikeutettuja yleisen järjestyksen tai yksityiselämän kunnioittamisen perusteella. Näin voidaan varmistaa, että jäsenvaltioiden sallittaisiin säännellä alaa, jonka vaikutukset yhteismarkkinoihin katsotaan hyvin vähäisiksi.

• Suhteellisuusperiaate

Ehdotuksessa esitettävät toimenpiteet ovat oikeassa suhteessa tavoitteisiin, jotka ovat kuluttajalainsäädännön noudattamisen parantaminen sekä kyseisen lainsäädännön nykyaikaistaminen ja siitä aiheutuvan rasituksen vähentäminen.

Ehdotuksessa yhdenmukaistetaan seuraamusten vähimmäistaso edellyttämällä, että jäsenvaltiot ottavat käyttöön sakot, jotka perustuvat elinkeinonharjoittajan liikevaihtoon. Tämä vaatimus kuitenkin koskee ainoastaan laajalle levinneitä rikkomuksia sekä laajalle levinneitä rikkomuksia, joilla on unioninlaajuinen ulottuvuus. Tällaisten rikkomusten osalta yhdenmukaistaminen on selkeästi tarpeen, jotta tarkistetun kuluttajansuojaa koskevasta yhteistyöstä annetun asetuksen edellyttämä seuraamusten koordinointi voidaan saada aikaan. Kaikkien muiden rikkomusten osalta ehdotus rajoittuu ainoastaan sellaisten ei-tyhjentävien perusteiden vahvistamiseen, jotka olisi otettava huomioon seuraamuksia sovellettaessa. Ehdotuksessa ei yhdenmukaisteta muista rikkomuksista annettavia seuraamuksia, ja siinä jopa selvennetään, ettei perusteita välttämättä sovelleta pieniin rikkomuksiin.

Ehdotuksessa annetaan direktiivin 2005/29/EU rikkomista koskeviin yksilöllisiin oikeussuojakeinoihin liittyvän vaatimuksen suhteen jonkin verran liikkumavaraa sen osalta, mitä oikeussuojakeinoja on asetettava saataville. Ehdotuksessa asetetaan sopimusperusteisten oikeussuojakeinojen vähimmäistasoksi ainoastaan sopimuksen irtisanominen ja muiden kuin sopimusperusteisten oikeussuojakeinojen vähimmäistasoksi vahingonkorvaus. Nämä ovat jäsenvaltioiden kansallisessa yksityisoikeudessa kaksi yleisintä oikeussuojakeinoa.

Direktiivin 2011/83/EU ehdotettu laajentaminen digitaalisiin palveluihin, joista ei suoriteta rahallista maksua, oikeasuhteisuus varmistetaan sovittamalla direktiivin soveltamisala yhteen tulevan digitaalisesta sisällöstä annetun direktiivin soveltamisalan kanssa. Digitaalisia palveluja koskevat sopimukset, joiden nojalla kuluttaja ainoastaan antaa henkilötietoja, jätetään myös joidenkin sellaisten direktiivin 2011/83/EU muodollisten vaatimusten ulkopuolelle, jotka ovat merkityksellisiä ainoastaan, jos sopimuksesta on suoritettu maksu. Tämä koskee vaatimusta, jonka mukaan kuluttajalta on saatava suostumus palvelun välittömään tarjoamiseen, sillä tällä on vaikutusta ainoastaan sen rahallisen maksun osalta, joka suoritetaan peruuttamisoikeuden määräaikana tarjotuista palveluista ennen peruuttamisoikeuden käyttämistä.

²⁸ Euroopan parlamentti hyväksyi 14. maaliskuuta 2017 päätöslauselman ”massadatan vaikutuksista perusoikeuksiin: yksityisyys, tietosuoja, syrjimättömyys, turvallisuus ja lainvalvonta”. Siihen sisältyi kehoitus tiiviimpään yhteistyöhön ja yhtenäisyyteen eri lainsäätäjien ja valvontaviranomaisten sekä kansallisen ja unionin tason kuluttajansuoja- ja tietosuojaviranomaisten välillä. Euroopan tietosuojavaltuutettu ehdotti, että perustettaisiin digitaalinen clearinghouse -järjestelmä. Sen kautta yhdistettäisiin kilpailusta, kuluttajansuojasta ja tietosuojasta vastaavat virastot, jotka ovat halukkaita jakamaan tietoa ja keskustelemaan siitä, miten sääntöjen täytäntöönpanoa voidaan parhaiten valvoa yksilön edun mukaisesti. Clearinghouse-ryhmä kokoontui ensimmäisen kerran 29. toukokuuta 2017.

Verkossa toimivia markkinapaikkoja koskevien sääntöjen ehdotetut muutokset ovat oikeasuhteisia, sillä niissä ei aseteta verkossa toimiville markkinapaikoille velvoitetta valvoa tai varmistaa ulkopuolisten toimittajien mahdollista elinkeinonharjoittajan asemaa koskevan tiedon paikkansapitävyyttä. Sääntöjen muutoksissa lähtökohtana on näin ollen yksinomaan oma ilmoitus, ja markkinapaikan tehtävänä on pelkästään varmistaa, että ulkopuoliset toimittajat antavat tämän tiedon verkkosivulla, ja välittää se tämän jälkeen kuluttajalle. Hakutulosten keskinäisen järjestyksen läpinäkyvyyden osalta verkossa toimivan markkinapaikan on ilmoitettava tärkeimmistä parametreista, joilla tarjousten järjestys määräytyy, ilman että säädetään tietyistä oletusarvoisista perusteista.

Ehdotuksella parannetaan lainsäädännön oikeasuhteisuutta myös siksi, että elinkeinonharjoittajien lakisääteiset kulut vähenevät, milloin tämä ei vaaranna lainsäädännön tavoitetta. Tämä koskee kahta elinkeinonharjoittajien velvoitetta, jotka koskevat peruuttamisoikeutta ja ehdotettuja tiedonantovaatimuksiin liittyviä rasisituksen vähentämiseen tähtäviä toimenpiteitä. Tällaisten muutosten, joilla poistetaan tarpeetonta rasisitusta, odotetaan olevan erityisen hyödyllisiä pienille yrityksille.

- **Toimintatavan valinta**

Koska tällä ehdotuksella muutetaan neljää olemassa olevaa direktiiviä, tarkoituksenmukainen säädöstyyppi on direktiivi.

3. JÄLKIARVIOINTIEN, SIDOSRYHMIEN KUULEMISTEN JA VAIKUTUSTEN ARVIOINTIEN TULOKSET

- **Jälkiarvioinnit/toimivuustarkastukset**

Tämän ehdotuksen perustana on EU:n kuluttaja- ja markkinointilainsäädännön toimivuustarkastus ja kuluttajansuojadirektiivin arviointi. Molemmat julkaistiin toukokuussa 2017.

Toimivuustarkastuksessa todettiin, että suurin osa asianomaisten direktiivien aineellisista säännöistä on yleisesti tarkoituksenmukaisia. Vaikka myös monissa EU:n alakohtaisissa säädöksissä säädetään kuluttajansuojasta, toimivuustarkastuksen mukaan tarkasteltavana olevat yleiset direktiivit ja EU:n alakohtainen kuluttajalainsäädäntö täydentävät toisiaan. Toimivuustarkastuksessa myös todettiin sidosryhmien edustajien olevan yleisesti samaa mieltä siitä, että yleisten ja alakohtaisten sääntöjen yhdistelmä muodostaa selkeän ja johdonmukaisen EU:n oikeuskehityksen.

Toimivuustarkastuksessa kuitenkin mainittiin, että sääntöjen tehokkuutta estävät seuraavat tekijät: a) se, etteivät elinkeinonharjoittajat ja kuluttajat ole niistä tietoisia, ja b) riittämätön täytäntöönpanon valvonta ja kuluttajien riittämättömät hyvitysmahdollisuudet. Toimivuustarkastuksessa suositettiin uusia toimia, joilla parannetaan sääntöjen noudattamista lisäämällä täytäntöönpanon valvontaa ja helpottamalla kuluttajien hyvitysmahdollisuuksia erityisesti lisäämällä kuluttajalainsäädännön rikkomisesta määrättävien seuraamusten pelotevaikutusta ja ottamalla käyttöön kuluttajien oikeussuojakeinot tapauksissa, joissa kuluttajat ovat joutuneet direktiivin 2005/29/EY vastaisten sopimattomien kaupallisten menettelyjen uhreiksi. Toimivuustarkastuksessa myös suositeltiin sääntely-ympäristön nykyaikaistamista ja sääntelytaakan keventämistä siten, että poistetaan perusteettomat kaksinkertaiset tiedonantovaatimukset direktiivin 2005/29/EY ja direktiivin 2011/83/EU väliltä.

Kuluttajansuojadirektiivin arvioinnissa havaittiin, että direktiivi 2011/83/EU on vaikuttanut myönteisesti elinkeinonharjoittajien ja kuluttajien välisiin sisämarkkinoihin ja sen avulla on

varmistettu kuluttajansuojan korkea yhteinen taso. Sen yhteydessä kuitenkin säännöissä havaittiin joitakin aukkoja, jotka johtuvat digitaalisen talouden kehityksestä. Arvioinnissa tuli esiin useita aloja, joilla lainsäädäntöä voitaisiin muuttaa. Näitä olivat esimerkiksi seuraavat:

- (a) verkossa toimivilla markkinapaikoilla toteutettavien liiketoimien läpinäkyvyys;
- (b) digitaalista sisältöä koskevia sopimuksia säätelevien sääntöjen yhdenmukaistaminen ”ilmaisia” digitaalisia palveluja (esimerkiksi pilvitallennus ja selainsähköposti) koskevien sääntöjen kanssa;
- (c) tiettyjen direktiivin 2005/29/EY ja direktiivin 2011/83/EU päällekkäisten tiedonantovaatimusten yksinkertaistaminen;
- (d) peruuttamisoikeuteen liittyvän rasituksen vähentäminen elinkeinonharjoittajilta, erityisesti pieniltä ja keskisuurilta yrityksiltä, kun kyseessä on etämyynti ja muualla kuin elinkeinonharjoittajan toimitiloissa harjoitettava myynti, seuraavissa tapauksissa: 1. kuluttajan oikeus palauttaa myös tavaroita, joita on käytetty enemmän kuin on välttämättä tarpeen, ja 2. velvoite maksaa kuluttajalle korvaus jo ennen kuin tavarat on saatu tältä takaisin;
- (e) elinkeinonharjoittajien ja kuluttajien välisten viestintävälineiden nykyaikaistaminen.

Arvioinnissa myös suositeltiin jatkotoimiksi uusia tiedottamistoimia ja ohjeasiakirjoja.

• Sidosryhmien kuuleminen

Komissio kuuli sidosryhmiä ehdotusta valmistellessaan seuraavien kanavien kautta:

- alustavan vaikutustenarvioinnin palautemekanismi;
- julkinen kuuleminen verkossa;
- pienten ja keskisuurten yritysten kohdennettu paneelikuuleminen;
- jäsenvaltioiden ja muiden sidosryhmien kohdennettu kuuleminen kyselytutkimusten sekä jäsenvaltioiden viranomaisista ja kuluttajajärjestöistä koostuvien oikeus- ja kuluttaja-asioiden pääosaston verkostojen tapaamisten kautta;
- kuluttajien ja yritysten sidosryhmien kuuleminen REFIT-foorumin sidosryhmien edustajien ryhmän kautta.

Kuulemisten tavoitteena oli kerätä asianomaisilta sidosryhmiltä (kuluttajat, kuluttajajärjestöt, yritykset, elinkeinonharjoittajien järjestöt, jäsenvaltioiden viranomaiset, oikeusalan ammattilaiset) ja yleisöltä laadullista ja määrällistä näyttöä. Tietyn tyyppisiä yrityksiä, esimerkiksi verkossa toimivia markkinapaikkoja ja ”ilmaisten” digitaalisten palvelujen tarjoajia, oli vaikea tavoittaa. Kuulemisista tiedotettiin tavanomaisissa kokouksissa, Twitterissä, Facebookissa ja oikeus- ja kuluttaja-asioiden pääosaston verkostoille lähetetyillä sähköposteilla sekä komissaarien ja muiden komission korkeiden virkamiesten pitämässä puheissa.

Ehdotus perustuu myös toimivuustarkastuksen ja kuluttajansuojadirektiivin arvioinnin osana toteutettuihin kuulemistoimiin.²⁹

²⁹ Lisätietoja toimivuustarkastuksen ja kuluttajansuojadirektiivin arvioinnin osana toteutetuista kuulemistoimista, ks. toimivuustarkastusta koskevan raportin liitteet ja kuluttajansuojadirektiiviä koskevan komission yksiköiden valmisteluasiakirjan liitteet osoitteessa http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=59332

Tähän ehdotukseen sisältyvät toimenpiteet saavat sidosryhmiltä eritasoista kannatusta. Julkinen kuuleminen osoitti, että monet kuluttajajärjestöt ja viranomaiset kannattavat sakkojen enimmäistason ilmaisemista prosenttiosuutena elinkeinonharjoittajan liikevaihdosta. Tätä ajatusta kannattivat kuitenkin vain harvat elinkeinonharjoittajien järjestöt. Sen sijaan pk-yrityspaneelissa jopa 80 prosenttia vastaajista katsoi, että tehokkain, oikeasuhteisin ja varoittavin tapa asettaa sakkojen enimmäistaso on ilmaista se prosenttiosuutena elinkeinonharjoittajan liikevaihdosta, mahdollisesti yhdistettynä absoluuttiseen määrään sen perusteella, kumpi on suurempi.

Suurin osa julkiseen kuulemiseen vastanneista viranomaisista, kuluttajajärjestöistä ja kuluttajista katsoi, että koko EU:n laajuinen oikeus hyvityksiin direktiivin 2005/29/EU nojalla olisi otettava käyttöön, jotta voitaisiin varmistaa, että elinkeinonharjoittajat noudattavat kuluttajansuojasääntöjä paremmin. Tämän ajatuksen kannatus oli kuitenkin vähäistä elinkeinonharjoittajien järjestöjen (35 %) ja yksittäisten yritysten (31 %) kohdalla. Pk-yrityspaneelin kuulemisessa 87 prosenttia vastaajista kannatti koko EU:n laajuista oikeutta hyvityksiin direktiivin 2005/29/EU nojalla.

Monet sidosryhmät kannattivat uusia läpinäkyvyyttä koskevia vaatimuksia verkossa toimivilla markkinapaikoilla tehtyihin sopimuksiin. Kuluttajajärjestöt, viranomaiset, yksityishenkilöt ja useimmat yritykset ja elinkeinonharjoittajien järjestöt ovat sitä mieltä, että verkossa toimivilla markkinapaikoilla ostoksia tekevien kuluttajien olisi saatava tiedot toimittajan henkilöydestä ja asemasta. Ne katsoivat myös, että tämä lisäisi kuluttajien luottamusta. Myös monet pienet ja keskisuuret yritykset kannattavat vaatimuksia, joiden mukaan kuluttajalle on tiedotettava sopimuskumppanin henkilöydestä ja oikeudellisesta asemasta. Myös elinkeinonharjoittajien järjestöt kannattivat läpinäkyvyyttä. Joidenkin suurten verkossa toimivien markkinapaikkojen mukaan uudet säännöt vähentäisivät kuluja, kun taas toiset eivät osanneet sanoa.

Useimmat sidosryhmät kannattivat direktiivin 2011/83/EU laajentamista kattamaan sellaiset digitaaliset palvelut, joista ei suoriteta rahallista maksua. Elinkeinonharjoittajat kannattivat tiedonantovaatimusten käyttöönottoa, jotta kuluttajat saisivat paremmin tietoa, mutta niiden mielipiteet erosivat toisistaan näitä digitaalisia palveluja koskevan peruuttamisoikeuden käyttöönoton suhteen. Elinkeinonharjoittajien järjestöt eivät kannattaneet peruuttamisoikeuden käyttöönottoa sellaisissa digitaalisissa palveluissa, joista ei suoriteta rahallista maksua.

Elinkeinonharjoittajien järjestöt kannattivat niiden direktiivistä 2005/29/EY aiheutuvien tiedonantovaatimusten poistamista, jotka ovat päällekkäisiä direktiivissä 2011/83/EU säädettyjen ennen sopimuksen tekoa annettavia tietoja koskevien vaatimusten kanssa. Kuluttajajärjestöt vastustivat tiedonantovaatimusten poistamista näissä tapauksissa. Suurin osa viranomaisista katsoi, että valitusten käsittelyä koskevien tietojen antaminen kuluttajalle ei ollut mainontavaiheessa tärkeää.

Sidosryhmät kannattivat laajalti sitä, että elinkeinonharjoittajiin kohdistuva nykyinen sähköpostiosoitteen antamista koskeva vaatimus korvattaisiin teknologianeutraalilla viittauksella verkkoviestinnän välineisiin. Sidosryhmät myös kannattivat faksinumeroa koskevan viittauksen poistamista direktiivistä 2011/83/EU.

Verkkoyrityksistä 35 prosenttia raportoi julkisessa kuulemisessa kohdanneensa merkittäviä ongelmia, jotka johtuvat edellä mainituista elinkeinonharjoittajiin kohdistuvista peruuttamisoikeuteen liittyvistä velvoitteista. Useimmat elinkeinonharjoittajien järjestöt vahvistivat, että elinkeinonharjoittajiin kohdistuu näiden velvoitteiden vuoksi suhteeton/tarpeeton rasitus. Pk-yrityspaneelissa miltei puolet kuluttajille verkossa myyvistä itsenäisistä ammatinharjoittajista, mikroyrityksistä tai pienistä yrityksistä raportoi

suhteettomasta rasituksesta. Useimmat kuluttajajärjestöt, viranomaiset tai yksityishenkilöt eivät kuitenkaan kannattaneet näiden velvoitteiden poistamista elinkeinonharjoittajilta.

• Vaikutustenarviointi

Ehdotus perustuu vaikutustenarviointiin.³⁰ Sääntelyntarkastelulautakunta antoi 12. tammikuuta 2018 ensin kielteisen lausunnon, jossa se kommentoi vaikutustenarviointia kattavasti. Lautakunta antoi 9. helmikuuta 2018 myönteisen lausunnon ja esitti lisähuomautuksia sen jälkeen kun alkuperäistä luonnosta oli tarkistettu merkittävästi.³¹ Vaikutustenarvioinnin liitteessä I selitetään, miten sääntelyntarkastelulautakunnan huomautukset otettiin huomioon.

Vaikutustenarvioinnissa käsitellään erikseen toisaalta kuluttajalainsäädännön noudattamisen parantamisen vaihtoehtoja ja toisaalta nykyaikaistamisen ja rasituksen vähentämisen vaihtoehtoja.

Sääntöjen noudattamisen parantamiseksi perusskenaarion lisäksi tarkasteltiin kolmea vaihtoehtoa:

- (1) vaihtoehto, jossa ainoastaan lisätään pelotevaikutusta ja julkisen täytäntöönpanon valvonnan oikeasuhteisuutta säätämällä ankarammista seuraamuksista ja lisäämällä kieltomääräysmenettelyn vaikuttavuutta;
- (2) vaihtoehto, jossa vaihtoehtoon 1 lisätään kuluttajan oikeus yksilöllisiin oikeussuojakeinoihin;
- (3) vaihtoehto, jossa vaihtoehtoihin 1 ja 2 lisätään kuluttajien kollektiivisen hyvityksen toimenpiteet.

Parhaaksi arvioitiin vaihtoehto 3, jossa yhdistyvät kaikki toimenpiteet. Tässä ehdotuksessa käsitellään parhaana pidetyn vaihtoehdon niitä osia, jotka koskevat seuraamuksia koskevien sääntöjen lujittamista ja kuluttajien oikeuksia yksilöllisiin oikeussuojakeinoihin direktiivin 2005/29/EY rikkomistapauksissa. Kieltokanteita ja kollektiivista hyvitystä käsitellään saman aikaan esitettävässä ehdotuksessa, joka koskee edustajakanteita kuluttajien yhteisten etujen suojaamiseksi ja jolla kumotaan direktiivi 2009/22/EY.

Ehdotuksessa tehdään seuraamusten soveltamisesta yhdenmukaisempaa kaikkialla EU:ssa. Tämä saavutetaan yhteisten ei-tyhjentävien perusteiden luettelolla, jonka avulla arvioidaan rikkomisten vakavuutta (vähäisiä rikkomisia lukuun ottamatta). Täytäntöönpanon valvonnasta vastaavilta viranomaisilta edellytettäisiin näiden perusteiden huomioon ottamista päätettäessä, määrätäkö seuraamuksia ja mikä seuraamusten taso on. Jos määrättävä seuraamus on sakko, viranomaisten olisi otettava sakon määrää vahvistaessaan huomioon rikkomiseen syyllistyneen elinkeinonharjoittajan liikevaihto, nettovoitot ja mahdolliset muissa jäsenvaltioissa samasta tai samankaltaisista rikkomisesta määrättävät sakot. Kun kyseessä on tarkistetussa kuluttajansuojaa koskevasta yhteistyöstä annetussa asetuksessa määritelty ”laajalle levinnyt rikkomus” tai ”laajalle levinnyt rikkomus, joilla on unioninlaajuinen ulottuvuus”, sakon olisi oltava pakollinen osa seuraamusta ja jäsenvaltioiden olisi asetettava tällaisen rikkomisen enimmäissakko tasolle, joka on vähintään 4 prosenttia elinkeinonharjoittajan vuotuisesta liikevaihdosta.

Ehdotuksessa edellytetään yksilöllisten oikeussuojakeinojen suhteen, että kuluttajilla, jotka kärsivät vahinkoa sopimattomien kaupallisten menettelyjen vuoksi, on sopimusperusteisena

³⁰ SWD(2018) 96.

³¹ SEC(2018) 185.

oikeussuojakeinona mahdollisuus vähintään sopimuksen irtisanomiseen ja muuna kuin sopimusperusteisena oikeussuojakeinona vahingonkorvaukseen. Erityisesti Dieselgate-skandaali (jossa autonvalmistajat asensivat autoihin teknologiaa huijatakseen päästötesteissä) osoitti, että muut kuin sopimusperusteiset oikeussuojakeinot, esimerkiksi sopimuksen ulkopuolinen oikeus vahingonkorvaukseen, voi toisinaan olla kuluttajille tärkeämpi kuin sopimukseen perustuva oikeus. Monet kuluttajat eivät ole voineet käyttää Dieselgate-asiassa oikeussuojakeinoja edes jäsenvaltioissa, joissa jo nyt tarjotaan niitä sopimattomien kaupallisten menettelyjen uhreille. Tämä johtuu siitä, että tarjolla on ainoastaan sopimusperusteisia oikeussuojakeinoja. Oikeussuojakeinoja voi näin ollen soveltaa ainoastaan kuluttajien sopimuskumppaneita vastaan, tässä tapauksessa tavallisesti automyyjiä – ei autonvalmistajia – vastaan.

Toimenpiteistä voisi aiheutua elinkeinonharjoittajille aluksi perehtymiskustannuksia. Pk-yrityspaneelin kuulemisessa useimmat vastaajat kuitenkin totesivat, ettei seuraamusten tiukentamisella olisi vaikutusta niiden kuluihin. Yksilöllisten oikeussuojakeinojen kertaluonteisten kulujen (esimerkiksi oikeudellinen neuvonta) mediaaniksi arvioitiin pk-yrityspaneelin kuulemisessa 638 euroa. Vuotuisten toimintakulujen arvioitu mediaani oli 655 euroa. Suurin osa viranomaisista ilmoitti julkisessa kuulemisessa, että hallinnollisen ja oikeudellisen täytäntöönpanon valvonnan kulut lisääntyisivät, jos seuraamuksia koskevia sääntöjä tiukennetaan. Yksilöllisiä oikeussuojakeinoja koskevista oikeuksista voisi aluksi aiheutua viranomaisille ja tuomioistuimille perehtymiskustannuksia. Yksikään viranomainen ei esittänyt arvioita aiempaa suuremmista tai pienemmistä täytäntöönpanon valvonnan kuluista. Viranomaisten ja tuomioistuinten kulut saattaisivat kasvaa täytäntöönpanon valvontaa koskevien tapausten ja oikeudenkäyntien määrän kasvaessa. Nämä kulut todennäköisesti kompensoituisivat, kun EU:n kuluttajalainsäädännön rikkomiset vähenisivät odotetusti tiukempien seuraamusten ja oikeussuojakeinojen pelotevaikutuksen lisääntymisen ansiosta.

Toisaalta ehdotus myös toisi rajatylittävää kauppaa käyville elinkeinonharjoittajille säästöjä sääntöjen yhdenmukaistamisen vuoksi. Erityisesti elinkeinonharjoittajien kannalta olisi aiempaa selkeämpää, mitkä ovat sääntöjen noudattamatta jättämisen mahdolliset seuraukset. Tämän ansiosta riskinarvioinnin kulut vähenisivät ja tarkentuisivat.

Vaikutustenarvioinnissa arvioitiin nykyaikaistamisen ja rasituksen vähentämisen suhteen a) verkossa toimivien markkinapaikkojen läpinäkyvyyden vaihtoehdot, b) sellaisten digitaalisten palvelujen, joista ei suoriteta rahallista maksua, kuluttajansuojan vaihtoehdot ja c) rasituksen vähentämiseen tähtäävien toimenpiteiden vaihtoehdot, joita käsitellään seuraavassa, sääntelyn toimivuutta ja yksinkertaistamista koskevassa jaksossa.

Vaikutustenarvioinnissa käsiteltiin verkossa toimivien markkinapaikkojen läpinäkyvyyden vaihtoehtoja. Näitä olivat itsesääntelyn edistäminen, yhteissääntely ja direktiiviin 2011/83/EU tehtävät lainsäädännölliset muutokset, joilla verkossa toimiville markkinapaikoille asetettaisiin uusia tiedonantovaatimuksia. Hyvin harvat kohdennettuihin ja julkisiin kuulemisiin vastanneet esittivät määrällisiä kustannusarvioita. Jotkin verkossa toimivat markkinapaikat totesivat, että uusien, täysin yhdenmukaistettujen läpinäkyvyyttä koskevien sääntöjen myötä kulut vähenisivät jonkin verran, kun taas toiset markkinapaikat eivät osanneet sanoa. Kuluja koskevaan kysymykseen vastasi neljä verkossa toimivaa markkinapaikkaa, joista kahden mukaan uusien tiedonantovaatimusten noudattamisesta aiheutuvat (kertaluonteiset ja toimintaan liittyvät) kulut olisivat kohtuullisia, yhden mukaan ne eivät olisi kohtuullisia ja yksi ei osannut sanoa.

Kuluttajansuojadirektiivin laajentaminen koskemaan ”ilmaisia” digitaalisia palveluja selkeyttäisi lainsäädäntöä ja aiheuttaisi kohtuullisia kuluja yrityksille, sillä näiden pitäisi

mukauttaa verkkosivustojaan / verkkorajapintaansa. Pienet ja keskisuuret yritykset arvioivat, että direktiivin 2011/83/EU laajentaminen kattamaan digitaaliset palvelut, joista ei suoriteta rahallista maksua, aiheuttaisi vuotuiset kulut, joiden mediaani on 33 euroa ennen sopimuksen tekoa annettavia tietoja koskevien vaatimusten osalta ja 50 euroa peruuttamisoikeuden osalta.

Direktiiviä 2005/29/EY muutetaan siten, että jäsenvaltiot voivat antaa sääntöjä kuluttajien oikeutetun edun suojaamiseksi erityisen aggressiivisilta tai harhaanjohtavilta markkinointi- tai myyntimenettelyiltä. Tämä koskee elinkeinonharjoittajan ennalta ilmoittamattomia käyntejä kuluttajan kotiin tai elinkeinonharjoittajan järjestämiä myyntikierroksia, joiden tarkoituksena tai vaikutuksena on tuotteiden myynninedistäminen tai myyminen kuluttajille. Tällaisia toimia koskevien rajoitusten on oltava oikeutettuja yleisen järjestyksen tai yksityiselämän kunnioittamisen perusteella. Direktiivin muutos on tarpeen, jotta direktiivin ja tällaisia markkinatoimia koskevien kansallisten sääntöjen suhdetta voidaan selkiyttää.

Tiettyt jäsenvaltiot ovat kieltäneet muualla kuin elinkeinonharjoittajan toimitiloissa harjoitettavan myynnin tietyt tyypit, esimerkiksi ennalta ilmoittamattoman ovelta ovelle -myynnin, tai rajoittaneet niitä myös yksityiselämän suojan ja yleisen järjestyksen vuoksi. Vaikka nämä rajoitukset eivät ole direktiivin 2005/29/EY täyden yhdenmukaistamisen mukaisia, niillä ei ole (muualla kuin elinkeinonharjoittajan toimitiloissa harjoitettavan myynnin luonteen vuoksi) rajatylittäviä vaikutuksia tai vaikutukset ovat hyvin vähäisiä. Näillä rajoituksilla ei tämän vuoksi olisi merkittävää vaikutusta sisämarkkinoihin. Ehdotetussa muutoksessa tunnustettaisiin nykytilanne joissakin jäsenvaltioissa, joissa rajoitetaan ovelta ovelle -myyntiä ja/tai myyntikierroksia. Lisävaikutus riippuisi muista jäsenvaltioista, jotka käyttävät tätä mahdollisuutta. Tämän vuoksi sillä, että jäsenvaltioiden on mahdollista ottaa käyttöön tällaisia rajoituksia yleisen järjestyksen tai kuluttajien yksityisyyden suojan perusteella, ei katsottu olevan välitöntä vaikutusta sisämarkkinoihin, ja sen katsottiin olevan toissijaisuusperiaatteen mukainen.

Tuotteiden laatueroja koskeva direktiivin 2005/29/EY muutos on tarpeen, jotta direktiivin täytäntöönpanon valvonnasta vastaaville jäsenvaltioiden viranomaisille voidaan antaa lisää oikeusvarmuutta. Komissio on käsitellyt tätä kysymystä 25. toukokuuta 2016 annetuissa direktiivin 2005/29/EY soveltamista koskevista ohjeissa³² ja uudemmassa, 26. syyskuuta 2017 antamassaan tiedonannossa³³ *EU:n elintarvike- ja kuluttajansuojalainsäädännön soveltamisesta tuotteiden laatueroihin – Elintarvikkeet*. Täytäntöönpanon valvonnasta saatu kokemus kuitenkin osoittaa, että viranomaiset hyötyisivät selkeistä säännöksistä. Niitä tarvitaan, jotta voidaan puuttua aiempaa tehokkaammin kaupallisiin menettelyihin, joissa tuotetta markkinoidaan täysin samanlaisena kuin useissa muissa jäsenvaltioissa markkinoitavaa tuotetta, vaikka näiden tuotteiden koostumus tai ominaisuudet eroavat merkittävästi toisistaan. Menettelyn vuoksi keskivertokuluttaja tekee kaupallisen ratkaisun, jota hän ei muuten olisi tehnyt.

- **Sääntelyn toimivuus ja yksinkertaistaminen**

Koska tämä ehdotus tehdään osana REFIT-ohjelmaa, sääntelytaakan tarkistaminen oli tärkeä osa tausta-arviointia. Se osoitti, että EU:n yleinen kuluttajalainsäädäntö ei aiheuta erityisen suurta raskautta niin absoluuttisesti kuin verrattaessa EU:n muihin sääntelyaloihinkaan.³⁴ Koska EU:n kuluttajalainsäädäntö tarjoaa suuria etuja kuluttajien suojelun ja sisämarkkinoiden edistämisen kannalta, arvioinneissa todettiin, että raskautta voitiin vähentää vain vähän.

³² SWD(2016) 163 final.

³³ C(2017) 6532.

³⁴ Ks. lisätietoja toimivuustarkastusta koskevan raportin luvusta 6.2.4.

Tässä ehdotuksessa muutetaan lainsäädäntöä, jota sovelletaan kaikkiin elinkeinonharjoittajiin, myös mikroyrityksiin, joten mikroyritysten sulkemiselle tämän ehdotuksen soveltamisen ulkopuolelle ei ole olennaisia syitä. On todennäköistä, että mikroyritykset hyötyvät erityisesti ehdotetuista peruuttamisoikeuteen liittyvistä rasituksen vähentämiseen tähtäävistä toimenpiteistä. Tämä johtuu siitä, että näillä yrityksillä saattaa tällä hetkellä olla vähemmän joustavuutta kattaa nykyisistä velvoitteista johtuvia tappioita. Laajalle levinneistä rikkomuksista tai laajalle levinneistä rikkomuksista, joilla on unioninlaajuinen ulottuvuus, määrättäviä seuraamuksia koskevien sääntöjen ehdotettu tiukentaminen ei todennäköisesti vaikuta paljonkaan mikroyrityksiin, sillä näitä rikkomuksia tekevät tyypillisesti suuret yritykset, joihin kohdistetaan tämän jälkeen kuluttajansuojaa koskevan yhteistyön puitteissa toteutettuja koordinoituja täytäntöönpanon valvontatoimia.

Peruuttamisoikeutta koskevalla ensimmäisellä muutoksella lopetetaan elinkeinonharjoittajan velvoite hyväksyä tavarahan palauttaminen jopa silloin kun kuluttaja on käyttänyt tavaraa sallittua enemmän. Pienet ja keskisuuret yritykset raportoivat kärsineensä nykyisen ”tarpeettomasti testattujen” tavaroiden hyväksymisvelvoitteen takia keskimäärin 2 223 euron (mediaani 100 euroa) vuositappiot. Elinkeinonharjoittajien järjestöjen ja yritysten esittämien näkemysten mukaan elinkeinonharjoittajat, erityisesti pienet ja keskisuuret yritykset, hyötyvät tämän rasituksen vähentämisestä. Nykysääntöjen mukainen elinkeinonharjoittajan velvoite maksaa kuluttajalle korvaus ennen mahdollisuutta tarkastaa palautettu tavara aiheuttaa pk-yrityspaneelin kuulemisen mukaan arviolta keskimäärin 1 212 euron (mediaani 0) tappiot. Elinkeinonharjoittajien järjestöjen ja yritysten esittämien näkemysten mukaan elinkeinonharjoittajat, erityisesti pienet ja keskisuuret yritykset, hyötyvät tämän taakan keventämisestä.

Elinkeinonharjoittajalla on velvoite antaa kuluttajalle valitusten käsittelyä koskevia tietoja jo mainontavaiheessa, ja tämän velvoitteen poistamisesta oli saatavilla hyvin vähän määrällistä tietoa. Elinkeinonharjoittajien järjestöjen esittämien näkemysten mukaan on kuitenkin mahdollista, että tästä voi koitua yrityksille merkittäviä säästöjä. Kun tarkastellaan ehdotusta, jonka mukaan elinkeinonharjoittajilta poistettaisiin velvoite esittää faksinumero ja niiden sallittaisiin käyttää sähköpostin sijasta nykyaikaisempia viestintävälineitä (esimerkiksi verkkolomaketta), on todettava, että useat elinkeinonharjoittajat tarjoavat jo nyt kuluttajille mahdollisuuden käyttää näitä nykyaikaisempia viestintävälineitä (sähköpostin lisäksi). Tämä osoittaa, että ne ovat sähköpostia tehokkaampia. Faksinumeron ilmoittamista koskevan velvoitteen poistaminen ei vaikuttane kuluihin, sillä se on pakollinen ainoastaan niille harvoille elinkeinonharjoittajille, jotka edelleen käyttävät faksia viestintään kuluttajien kanssa.

Kaikki ehdotuksen muutokset on laadittu teknologianeutraalisti, jotta ne eivät vanhenisi nopeasti teknologian kehityksen vuoksi. Tämän vuoksi ”verkossa toimivan markkinapaikan” nykyistä määritelmää muussa EU:n lainsäädännössä päivitetään siten, että tarkkoja viittauksia konkreettiseen teknologiaan, esimerkiksi ”verkkosivuihin”, poistetaan tulevaisuudenkestävyyden varmistamiseksi. Direktiivin 2011/83/EU laajentamisella digitaalisiin palveluihin, joista ei suoriteta rahallista maksua, puututtaisiin sähköisten maksutapahtumien nykytilanteeseen kuluttajien kannalta sisällöllisesti neutraaleilla ja tulevaisuudenkestävillä säännöillä. Näin täydennettäisiin EU:n tietosuoja sääntöjä. Direktiivissä 2011/83/EU olevien viestintävälineitä koskevien sääntöjen muuttaminen on teknologianeutraali ja näin ollen tulevaisuudenkestävä toimi. Tämä johtuu siitä, että siinä viitataan muihin verkkoviestinnän välineisiin, minkä ansiosta kuluttaja voi keskittyä viestinnän sisältöön eikä tiettyyn teknologiaan.

- **Perusoikeudet**

Ehdotuksella noudatetaan Euroopan unionin perusoikeuskirjan 38 artiklaa, jonka mukaan EU:ssa on oltava korkeatasoinen kuluttajansuoja. Toimenpiteillä, joilla a) varmistetaan, että kuluttajalainsäädäntöä noudatetaan, ja b) nykyaikaistetaan verkossa toimivien markkinapaikkojen ja digitaalisten palvelujen kuluttajansuojasääntöjä, parannetaan kuluttajansuojan tasoa. Yksilöllisten hyvitysmahdollisuuksien parantaminen sopimattomien kaupallisten menettelyjen varalta auttaisi myös varmistamaan perusoikeuskirjan 47 artiklassa vahvistetun oikeuden tehokkaasiin oikeussuojakeinoihin. Ehdotuksella myös noudatetaan perusoikeuskirjan 8 artiklan mukaista oikeutta henkilötietojen suojaan ja jäsenvaltioiden oikeutta rajoittaa muualla kuin elinkeinonharjoittajan toimitiloissa harjoitettavan myynnin tiettyjä muotoja ja ominaisuuksia sen varmistamiseksi, että kuluttajan oikeutta perusoikeuskirjan 7 artiklan mukaiseen yksityiselämän suojaan noudatetaan.

Rasituksen vähentämiseen tähtäävillä toimenpiteillä, jotka koskevat a) peruuttamisoikeutta, b) tiedonantovaatimusten yksinkertaistamista ja c) viestintävälineiden nykyaikaistamista, edistetään peruskirjan 16 artiklan täytäntöönpanoa; tässä artiklassa taataan oikeus elinkeinovapauteen unionin oikeuden sekä kansallisten lainsäädäntöjen ja käytäntöjen mukaisesti. Samaan aikaan tiedonantovaatimusten yksinkertaistaminen ja viestintävälineiden nykyaikaistaminen eivät myöskään johda kuluttajansuojan merkittävään heikkenemiseen. Peruuttamisoikeuteen liittyvät toimenpiteet merkitsevät elinkeinonharjoittajille ja kuluttajille tasapainoisempia oikeuksia ja velvoitteita. Tämä johtuu siitä, että niillä poistetaan tarpeetonta rasitusta mutta ne vaikuttavat vain pieneen osaan kuluttajia.

4. TALOUSARVIOVAIKUTUKSET

Ehdotuksella ei ole vaikutuksia EU:n talousarvioon.

5. LISÄTIEDOT

- **Täytäntöönpanosuunnitelmat sekä seuranta-, arviointi- ja raportointijärjestelyt**

Komissio arvioi tämän toimen tuloksellisuutta, tehokkuutta, johdonmukaisuutta, merkityksellisuutta ja EU:n tason lisäarvoa vaikutustenarvioinnissa esitetyillä indikaattoreilla. Nämä indikaattorit voivat toimia perustana arvioinnissa, joka olisi esitettävä aikaisintaan 5 vuoden kuluttua soveltamisen aloittamisesta sen varmistamiseksi, että tarjolla on riittävästi tietoa kaikkien jäsenvaltioiden täysimääräisen täytäntöönpanon jälkeen.

Eurostatin tietokannassa on saatavana kattavat tilastot EU:n verkkokaupasta ja tarkemmin verkkovähittäiskaupasta. Niitä voitaisiin käyttää arvioinnissa ensisijaisena tiedonlähteenä. Tietoja täydennetään kuluttaja-asioita koskevia tulostauluja varten säännöllisesti tehtävillä, kaksi kertaa vuodessa julkaistavilla edustavilla selvityksillä EU:n kuluttajista ja vähittäiskauppiaista. Selvityksissä tarkastellaan kokemuksia ja käsityksiä, jotka ovat tärkeitä sisämarkkinoiden kuluttajien ja yritysten toimintaan vaikuttavia tekijöitä. Seurantaan kuuluu myös julkinen kuuleminen ja tiettyihin sidosryhmiin (kuluttajat, oikeutetut yksiköt, verkossa toimivat markkinapaikat, sellaisia digitaalisia palveluja tarjoavat elinkeinonharjoittajat, joista ei suoriteta rahallista maksua) kohdennettuja selvityksiä. Liiketoiminnan näkökulma katetaan kuluttajatulostaulua varten säännöllisesti tehdyillä vähittäiskauppioiden kyselytutkimuksilla sekä verkossa toimiviin markkinapaikkoihin ja ”ilmaisten” digitaalisten palvelujen tarjoajiin kohdennetuilla selvityksillä.

Näitä kerättyjä tietoja hyödynnetään myös komission raportoidessa direktiivin saattamisesta osaksi kansallista lainsäädäntöä ja täytäntöönpanosta. Lisäksi komissio on tiiviissä yhteydessä jäsenvaltioiden ja kaikkien asianomaisten sidosryhmien kanssa seurataksaan mahdollisen säädöksen vaikutuksia. Jotta voitaisiin rajoittaa jäsenvaltioihin ja yksityiseen sektoriin

seurannassa käytettyjen tietojen keräämisen vuoksi kohdistuvaa uutta hallinnollista rasitusta, ehdotetut seurantaindikaattorit perustuvat jo olemassa oleviin tietolähteisiin aina, kun tämä on mahdollista.

Tietojen keräämisellä pyritään yksilöimään tarkemmin, missä määrin ehdotukseen voidaan tehdä indikaattoreiden muutoksia. Esimerkiksi sen, että kuluttajille annetaan samat oikeudet kaikkialla EU:ssa, pitäisi lisätä kuluttajien varmuutta puolustaa oikeuksiaan rajatylittävissä liiketoimissa ja vähentää näin kuluttajille aiheutuvia vahinkoja, mutta myös muut tekijät vaikuttavat siihen kuluttajien osuuteen, joka saa käyttöönsä tehokkaat oikeussuojakeinot. Näitä tekijöitä kuvataan edellä ongelman kuvauksen yhteydessä. Kuluttaja-asioita koskevaa tulostaulua varten toteutetuissa selvityksissä esitetään aikasarjat useimmista indikaattoreista, minkä ansiosta voidaan periaatteessa (tilastollisen analyysin avulla) erottaa tietyn toimintapoliittisen aloitteen vaikutus yleisistä suuntauksista.

- **Selittävät asiakirjat (direktiivien osalta)**

Koska ehdotuksessa tehdään muutoksia neljään olemassa olevaan direktiiviin, jäsenvaltioiden olisi joko toimitettava komissiolle tekstit, joilla muutetaan kansallisia säännöksiä, tai, jos muutoksia ei tehdä, selittää, millä kansallisella säännöksellä ehdotuksen mukaiset muutokset on jo nyt pantu täytäntöön.

- **Ehdotukseen sisältyvien säännösten yksityiskohtaiset selitykset**

1 artikla – Muutokset direktiiviin 2005/29/EY

Ehdotuksen 1 artiklassa muutetaan direktiiviä 2005/29/EY kahden pääasiallisen seikan osalta: siinä otetaan käyttöön kuluttajien oikeus yksilöllisiin oikeussuojakeinoihin ja tiukennetaan seuraamuksia koskevia sääntöjä. Ehdotuksessa myös selkiytetään direktiivin nykyisiä sääntöjä, jotka koskevat piilomainontaa ja laadultaan erilaisten tuotteiden harhaanjohtavaa mainontaa. Ehdotuksessa puututaan myös kansallisiin sääntöihin, jotka koskevat muualla kuin elinkeinonharjoittajan toimitiloissa harjoitettavan myynnin tiettyjä muotoja.

Direktiiviin 2005/29/EY lisätään uusi **kuluttajien yksilöllisiä oikeussuojakeinoja** koskeva 11 a artikla, jonka mukaan jäsenvaltioiden on varmistettava, että kansallisessa lainsäädännössä on direktiivin 2005/29/EY rikkomisen johdosta saatavilla sopimusperusteisia tai muita kuin sopimusperusteisia oikeussuojakeinoja. Jos kyseiseen direktiiviin sisällytetään oikeus yksilöllisiin oikeussuojakeinoihin, sopimattomien kaupallisten menettelyjen uhrit saavat mahdollisuuden nostamiseen elinkeinonharjoittajia vastaan näiden aiheuttamien ongelmien ratkaisemiseksi.

Direktiivin 13 artiklaan lisätään **seuraamuksia** koskeva yhteinen ei-tyhjentävä perusteiden luettelo, jonka avulla arvioidaan rikkomisten vakavuutta (vähäisiä rikkomisia lukuun ottamatta). Täytäntöönpanon valvonnasta vastaavilta viranomaisilta edellytettäisiin näiden perusteiden huomioon ottamista päätettäessä mahdollisista seuraamuksista ja niiden tasosta. Jos määrättävä seuraamus on sakko, viranomaisten olisi otettava sakon määrää vahvistaessaan huomioon rikkomiseen syyllistyneen elinkeinonharjoittajan liikevaihto, nettovoitto ja mahdolliset muissa jäsenvaltioissa samasta rikkomisesta määrättävät sakot. Lisäksi kun kyseessä on tarkistetussa kuluttajansuojaa koskevasta yhteistyöstä annetussa asetuksessa (EU) 2017/2395 määritelty ”laajalle levinnyt rikkomus” tai ”laajalle levinnyt rikkomus, joilla on unioninlaajuinen ulottuvuus”, jäsenvaltioiden on asetettava tällaiselle sakolle kansallisessa lainsäädännössä enimmäismäärä, joka on vähintään 4 prosenttia rikkomukseen syyllistyneen elinkeinonharjoittajan vuotuisesta liikevaihdosta kyseisessä jäsenvaltiossa tai kyseisissä jäsenvaltioissa. Tämä tarkoittaa sitä, että kun toimivaltaiset viranomaiset, jotka tekevät yhteistyötä osana kuluttajansuojaa koskevan yhteistyön puitteissa koordinoitua tointa,

nimittävät yhden toimivaltaisen viranomaisen asettamaan sakon, enimmäissakon olisi oltava vähintään 4 prosenttia elinkeinonharjoittajan yhdistetystä liikevaihdosta kaikissa asianomaisissa jäsenvaltioissa.

Piilomainnon osalta digitaalisia sovelluksia, esimerkiksi verkossa toimivia markkinapaikkoja, vertailusivustoja, sovelluskauppoja tai hakukoneita käyttävät kuluttajat odottavat, että hakutulokset ovat ”luonnollisia” tai ”orgaanisia” ja perustuvat relevanssiin heidän omien hakupyyntöjensä suhteen, eivät kolmansien osapuolten suorittamiin maksuihin. Kuten vuonna 2016 annetussa direktiiviä 2005/29/EY koskevassa ohjeasiakirjassa todetaan, hakutulokset sisältävät usein ”maksettuja hakutuloksia”, jolloin kolmannet osapuolet maksavat korkeammasta sijasta keskinäisessä järjestyksessä, tai ”maksettuja hakutietokantaan lisäämisiä”, jolloin kolmas osapuoli maksaa siitä, että on mukana hakutulokset sisältävässä luettelossa. Maksetuista hakutuloksista ja maksetusta hakutietokantaan lisäämisistä ei usein ole ilmoitettu mitään tai ilmoitus on moniselitteinen eikä helposti kuluttajien havaittavissa. Direktiivin 2005/29/EY piilomainnon kieltäviä säännöksiä olisi tämän vuoksi selkiytettävä, jotta niistä käy selvästi ilmi, että niitä ei sovelleta pelkästään toimitukselliseen sisältöön mediassa vaan myös hakutuloksiin, jotka kuluttaja saa vastauksena verkossa tekemiinsä hakupyyntöihin.

Direktiivin 3 artiklaan tehtävällä **muualla kuin elinkeinonharjoittajan toimitiloissa harjoitettavan myynnin tiettyjä muotoja** koskevalla muutoksella annetaan jäsenvaltioille lupa antaa säännöksiä, joilla suojataan kuluttajien oikeutettua etua aggressiivisilta tai harhaanjohtavilta markkinointi- tai myyntimenettelyiltä. Tämä koskee elinkeinonharjoittajan ennalta ilmoittamattomia käyntejä kuluttajan kotiin (eli käyntejä, joita ei tehdä kuluttajan pyynnöstä tämän esimerkiksi varattua ajan elinkeinonharjoittajalta) tai elinkeinonharjoittajan järjestämiä myyntikierroksia, joiden tarkoituksena tai vaikutuksena on tuotteiden myynninedistäminen tai myyminen kuluttajille. Tällaisia menettelyjä koskevien rajoitusten on oltava oikeutettuja yleisen järjestyksen tai yksityiselämän kunnioittamisen perusteella. Jäsenvaltioiden on ilmoitettava näistä toimenpiteistä komissiolle, jotta voidaan varmistaa niiden täysimääräinen läpinäkyvyys, ja komissio julkaisee ne.

Direktiivin 6 artiklan 2 kohdassa todetaan **tuotteiden laatuerojen** huomioimiseksi nimenomaisesti, että harhaanjohtavana pidetään kaupallista menettelyä, jossa tuotetta markkinoidaan täysin samanlaisena kuin useissa muissa jäsenvaltioissa markkinoitavaa samaa tuotetta, vaikka näiden tuotteiden koostumus tai ominaisuudet eroavat merkittävästi toisistaan, ja joka aiheuttaa tai todennäköisesti aiheuttaa sen, että keskivertokuluttaja tekee kaupallisen ratkaisun, jota hän ei muuten olisi tehnyt. Toimivaltaisen viranomaisen olisi arvioitava tämä menettely ja puututtava siihen tapauskohtaisesti direktiivin säännösten mukaisesti.

2 artikla – Muutokset kuluttajansuojadirektiiviin 2011/83/EU

Ehdotuksen 2 artiklassa muutetaan direktiiviä 2011/83/EU useiden seikkojen osalta.

Direktiivin 2011/83/EU 2 artiklaa muutetaan siten, että siihen lisätään digitaalista sisältöä ja digitaalista palvelua sekä niiden tarjoamisesta tehtäviä sopimuksia koskevat määritelmät, jotka on sovitettu yhteen [digitaalisesta sisällöstä annetun direktiivin] määritelmien kanssa. Näiden määritelmien myötä direktiivin 2011/83/EU soveltamisala laajennetaan koskemaan myös sellaisia digitaalisia palveluja, joista kuluttaja ei maksa rahaa vaan antaa henkilötietoja. Digitaalisen sisällön toimittamista koskevan sopimuksen ja digitaalista palvelua koskevan sopimuksen määritelmissä selitetään [digitaalisesta sisällöstä annetun direktiiviehdotuksen] mukaisesti, että jos rahallista korvausta ei suoriteta, direktiivin 2011/83/EU oikeuksia ja velvoitteita ei sovelleta, jos digitaalisen sisällön tai palvelun toimittava elinkeinonharjoittaja käsittelee kuluttajan antamia henkilötietoja ainoastaan digitaalisen sisällön tai palvelun toimittamista varten tai ne käsitellään elinkeinonharjoittajan oikeudellisten vaatimusten

noudattamiseksi, eikä elinkeinonharjoittaja käsittele näitä tietoja mitään muuta tarkoitusta varten. Direktiivin 2 artiklan muutoksilla otetaan myös käyttöön ”verkossa toimivan markkinapaikan” määritelmä. Tähän verkossa toimivaan markkinapaikkaan sovelletaan uuden 6 a artiklan nojalla ennen sopimuksen tekoa annettavia tietoja koskevaa vaatimusta.

Direktiivin 2011/83/EU 5 artiklaa, joka koskee ennen sopimuksen tekoa annettavia tietoja koskevia vaatimuksia muiden kuin etäsopimusten ja muualla kuin elinkeinonharjoittajan toimitiloissa tehtyjen sopimusten yhteydessä, muutetaan yhdenmukaisuuden vuoksi siten, että se kattaa jo olemassa olevan digitaalisen sisällön käsitteen lisäksi myös juuri määritellyt digitaaliset palvelut ennen sopimuksen tekoa annettavien yhteentoimivuutta ja toimivuutta koskevien tietovaatimusten osalta.

Direktiivin 2011/83/EU 6 artiklaa, joka koskee ennen sopimuksen tekoa annettavia tietoja koskevia vaatimuksia muualla kuin elinkeinonharjoittajan toimitiloissa tehtyjen sopimusten ja etäsopimusten yhteydessä, muutetaan yhdenmukaisuuden vuoksi siten, että se kattaa jo olemassa olevan digitaalisen sisällön käsitteen lisäksi myös juuri määritellyt digitaaliset palvelut ennen sopimuksen tekoa annettavien yhteentoimivuutta ja toimivuutta koskevien tietovaatimusten osalta. Lisäksi 6 artiklaa muutetaan poistamalla faksi mahdollisten viestintävälineiden luettelosta ja sallimalla elinkeinonharjoittajien käyttää muita verkkoviestintävälineitä vaihtoehtona perinteiselle sähköpostille.

Direktiiviin 2011/83/EU lisätään uusi 6 a artikla, joka koskee ennen sopimuksen tekoa annettavia tietoja koskevia lisävaatimuksia, jotka koskevat verkossa toimivilla markkinapaikoilla tehtyjä sopimuksia. Nämä ovat 1. kuvaus tärkeimmistä parametreista eri tarjousten keskinäisen järjestyksen määrittämisessä, 2. tieto siitä, onko tuotetta tarjoava kolmas osapuoli elinkeinonharjoittaja, 3. tieto siitä, sovelletaanko sopimukseen EU:n kuluttajalainsäädännöstä johtuvia kuluttajan oikeuksia, ja 4. jos sopimus on tehty elinkeinonharjoittajan kanssa, mikä elinkeinonharjoittaja on vastuussa sen varmistamisesta, että sopimukseen liittyviä EU:n kuluttajalainsäädännöstä johtuvia kuluttajan oikeuksia noudatetaan.

Direktiivin 2011/83/EU 7 artiklaa, jossa vahvistetaan muualla kuin elinkeinonharjoittajan toimitiloissa tehtyjä sopimuksia koskevat muutovaatimukset, muutetaan täsmentämällä, että 3 kohdassa tarkoitettu elinkeinonharjoittajan velvoite saada kuluttajalta nimenomainen suostumus palvelun välittömälle toimittamiselle koskee ainoastaan maksua vastaan tarjottavia palveluja. Koska direktiivin soveltamisala laajennetaan koskemaan myös digitaalisia palveluja, joista ei suoriteta maksua, tämä muutos on tarpeen, sillä nimenomaista suostumusta koskeva velvoite on merkityksellinen ainoastaan laskettaessa rahallista maksua, joka kuluttajan on suoritettava elinkeinonharjoittajalle palvelujen käytöstä peruuttamisoikeuden määräaikana, jos kuluttaja päättää käyttää peruuttamisoikeutta.

Etäsopimuksia koskevia muutovaatimuksia koskevaa direktiivin 2011/83/EU 8 artiklaa muutetaan useista kohdin. Artiklan 4 kohdassa poistetaan malliperuuttamislomake tiedonantovaatimuksista, joita sovelletaan, mikäli sopimus tehdään etäviestimellä, jossa on rajoitetusti tilaa tai aikaa tietojen näyttämistä varten, puhelut mukaan luettuna. Tämä on tarpeen siksi, että kirjallista malliperuuttamislomaketta ei voida toimittaa kuluttajalle puhelun välityksellä, ja sitä voi olla mahdotonta toimittaa käyttäjäystävällisesti muilla 8 artiklan 4 kohdassa tarkoitetuilla viestintävälineillä. Tällöin riittää, että malliperuuttamislomake annetaan kuluttajien saataville muilla keinoin, esimerkiksi elinkeinonharjoittajan verkkosivujen kautta, ja että se lisätään sopimusvahvistukseen pysyvällä välineellä.

Artiklan 8 kohtaa muutetaan edellä kuvattua 7 artiklan 3 kohtaa vastaavasti.

Direktiivin 2011/83/EU 13 artiklaa, joka koskee peruuttamiseen liittyviä elinkeinonharjoittajan velvoitteita, muutetaan poistamalla elinkeinonharjoittajan velvoite palauttaa kuluttajan suorittamat maksut jo ennen kuin elinkeinonharjoittaja on saanut palautetut tavarat takaisin. Tämän seurauksena elinkeinonharjoittajalla on aina oikeus pidättäytyä maksamasta palautusta ennen kuin palautetut tavarat ovat saapuneet ja elinkeinonharjoittajalla on ollut mahdollisuus tarkastaa ne. Artiklaan lisätään viitteet yleiseen tietosuoja-asetukseen ja [digitaalisesta sisällöstä annettuun direktiiviin] sen osalta, mitkä ovat elinkeinonharjoittajan velvoitteet kuluttajan tietojen käytön suhteen sopimuksen päättymisen jälkeen.

Peruuttamiseen liittyviä kuluttajan velvoitteita koskevaa direktiivin 2011/83/EU 14 artiklaa muutetaan poistamalla kuluttajan oikeus palauttaa tavarat, vaikka niitä olisi käytetty enemmän kuin on tarpeen niiden kokeilemiseksi, jollei tavaroiden arvon alenemisesta johtuvasta maksamisvelvoitteesta muuta johdu. Artiklaan lisätään digitaalisesta sisällöstä annetun direktiivin säännöstä vastaava säännös elinkeinonharjoittajan velvoitteista pidättäytyä käyttämästä kuluttajan tietoja sopimuksen päättymisen jälkeen. Lisäksi muutetaan yhdenmukaisuuden vuoksi artiklan 4 kohdan b alakohtaa, jossa vahvistetaan sopimusperusteinen seuraamus elinkeinonharjoittajalle, joka ei noudata tiedon toimittamista koskevia velvoitteita digitaalisen sisällön osalta. Tätä seuraamusta koskevien vaihtoehtoisten syiden luettelosta poistetaan se, että elinkeinonharjoittaja ei ole toimittanut vahvistusta, jonka mukaan kuluttaja on antanut nimenomaisen suostumuksensa sopimuksen peruuttamisoikeuden menettämiseksi sekä ilmaissut tätä menettämistä koskevan hyväksyntänsä 16 artiklan m luetelmakohdassa vahvistetun poikkeuksen mukaisesti. Koska 14 artiklassa käsitellään peruuttamisoikeuden seurauksia, tämä edellytys on merkityksetön, sillä nimenomainen suostumus ja hyväksynnän ilmaiseminen johtavat 16 artiklan m luetelmakohdan mukaan peruuttamisoikeuden menettämiseen.

Direktiivin 16 artiklaa, joka koskee peruuttamisoikeuden poikkeuksia, muutetaan useissa kohdin. Ensinnäkin a kohtaa muutetaan, jotta voidaan varmistaa yhdenmukaisuus 7 artiklan 3 kohdan ja 8 artiklan 7 kohdan kanssa sen suhteen, mitkä ovat elinkeinonharjoittajan velvoitteet, kun kuluttaja haluaa palvelun suoritettavaksi välittömästi. Toiseksi m kohtaa, joka koskee poikkeusta peruuttamisoikeudesta sellaisen digitaalisen sisällön kohdalla, joka toimitetaan aineellisella välineellä, jos palvelun suorittaminen on alkanut kuluttajan nimenomaisella ennakkosuostumuksella ennen peruuttamisoikeuden määräajan päättymistä ja hän on ilmaissut hyväksyvänsä, että hän menettää näin peruuttamisoikeuden, muutetaan siten, että näitä kahta edellytystä sovelletaan ainoastaan maksua vastaan toimitettuun sisältöön. Tämä tehdään, jotta voidaan varmistaa yhdenmukaisuus 14 artiklan 4 kohdan b alakohdan kanssa. Alakohta koskee sopimusperäistä seuraamusta, jos elinkeinonharjoittaja ei täytä näitä vaatimuksia, eli sitä, että kuluttajan ei tarvitse maksaa käytetystä digitaalisesta sisällöstä. Vaatimus, joka koskee nimenomaisen suostumuksen ja hyväksynnän ilmaisemisen saamista kuluttajalta on tämän vuoksi merkityksellinen vain sellaisen digitaalisen sisällön kohdalla, josta on maksettu hinta. Lisäksi lisätään uusi n luetelmakohta, jotta peruuttamisoikeuden piiristä poistetaan tavarat, joita kuluttaja on käyttänyt enemmän kuin on tarpeen niiden kokeilemiseksi.

Seuraamuksia koskevaa direktiivin 2011/83/EU 24 artiklaa muutetaan samoin kuin edellä kuvattua seuraamuksia koskevaa direktiivin 2005/29/EY 13 artiklaa.

3 artikla – Muutokset kuluttajasopimusten kohtuuttomista ehdoista annettuun direktiiviin 93/13/ETY

Direktiiviin 93/13/ETY lisätään uusi seuraamuksia koskeva artikla, joka vastaa edellä kuvattua seuraamuksia koskevaa direktiivin 2005/29/EY 13 artiklaa.

4 artikla – Muutokset hintojen ilmoittamisesta annettuun direktiiviin 98/6/EY

Seuraamuksia koskevaa direktiivin 98/6/EY 8 artiklaa muutetaan samoin kuin edellä kuvattua seuraamuksia koskevaa direktiivin 2005/29/EY 13 artiklaa.

Ehdotus

EUROOPAN PARLAMENTIN JA NEUVOSTON DIREKTIIVI

5 päivänä huhtikuuta 1993 annetun neuvoston direktiivin 93/13/ETY, Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 98/6/EY, Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 2005/29/EY sekä Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 2011/83/EU muuttamisesta EU:n kuluttajansuojasääntöjen täytäntöönpanon paremman valvonnan ja nykyaikaistamisen osalta

(ETA:n kannalta merkityksellinen teksti)

EUROOPAN PARLAMENTTI JA EUROOPAN UNIONIN NEUVOSTO, jotka

ottavat huomioon Euroopan unionin toiminnasta tehdyn sopimuksen ja erityisesti sen 114 artiklan,

ottavat huomioon Euroopan komission ehdotuksen,

sen jälkeen kun esitys lainsäätämisyjärjestyksessä hyväksyttäväksi säädökseksi on toimitettu kansallisille parlamenteille,

ottavat huomioon Euroopan talous- ja sosiaalikomitean lausunnon³⁵,

noudattavat tavallista lainsäätämisyjärjestystä,

sekä katsovat seuraavaa:

- (1) Euroopan unionin toiminnasta tehdyn sopimuksen, jäljempänä 'SEUT-sopimus', 169 artiklan 1 kohdassa ja 169 artiklan 2 kohdan a alakohdassa määrätään, että unioni myötävaikuttaa kuluttajansuojan korkean tason saavuttamiseen toimenpiteillä, jotka se toteuttaa SEUT-sopimuksen 114 artiklan nojalla. Euroopan unionin perusoikeuskirjan 38 artiklan mukaan unionin politiikoissa on määrä varmistaa korkeatasoinen kuluttajansuoja.
- (2) Kuluttajalainsäädäntöä olisi sovellettava tehokkaasti kaikkialla unionissa. Komission vuosina 2016 ja 2017 toimivuutta ja tuloksellisuutta koskevan ohjelman (REFIT) osana toteuttama kattava kuluttaja- ja markkinaoikeusdirektiivien toimivuustarkastus kuitenkin osoitti, että unionin kuluttajalainsäädännön tehokkuus vaarantuu sekä elinkeinonharjoittajien että kuluttajien tietämättömyyden, täytäntöönpanon valvonnan puutteen ja kuluttajien rajallisten hyvitysmahdollisuuksien vuoksi.
- (3) Unioni on jo toteuttanut useita toimenpiteitä, joilla kuluttajille, elinkeinonharjoittajille ja oikeusalan ammattilaisille tiedotetaan kuluttajan oikeuksista ja parannetaan kuluttajien oikeuksien täytäntöönpanon valvontaa ja kuluttajien hyvitysmahdollisuuksia. Aukkoja kuitenkin on edelleen, ja erityisesti kansallisesta lainsäädännöstä puuttuu tosiasiallisesti tehokkaita ja oikeasuhteisia seuraamuksia rikkomisten ehkäisemiseksi ja niistä rankaisemiseksi, yksilölliset oikeussuojakeinot

³⁵

EUVL C , , p . .

kuluttajan kärsittyä vahinkoa kansallisen lainsäädännön, joilla direktiivi 2005/29/EY³⁶ on saatettu osaksi kansallista lainsäädäntöä, rikkomisen vuoksi ovat riittämättömiä ja direktiivin 2009/22/EY³⁷ mukaisessa kieltokannemenettelyssä on puutteita. Kieltokannemenettelystä olisi tehtävä erillinen säädös, jolla muutetaan direktiiviä 2009/22/EY ja korvataan se.

- (4) Direktiiveissä 98/6/EY³⁸, 2005/29/EY ja 2011/83/EU³⁹ edellytetään, että jäsenvaltiot säätävät tehokkaista, oikeasuhteisista ja varoittavista seuraamuksista, joita sovelletaan, jos kansallisia säännöksiä, joilla mainitut direktiivit saatetaan osaksi kansallista lainsäädäntöä, rikotaan. Lisäksi kuluttajansuojaa koskevasta yhteistyöstä annetun asetuksen (EU) 2017/2394⁴⁰ 21 artiklassa edellytetään, että jäsenvaltiot toteuttavat täytäntöönpanotoimia, esimerkiksi määräävät seuraamuksia, tuloksellisesti, tehokkaasti ja koordinoitusti laajalle levinneiden rikkomusten tai laajalle levinneiden rikkomusten, joilla on unioninlaajuinen ulottuvuus, lopettamiseksi tai kieltämiseksi.
- (5) Nykyiset seuraamuksia koskevat kansalliset säännöt vaihtelevat merkittävästi unionissa. Erityisesti kaikki jäsenvaltiot eivät varmista, että sääntöjä rikkoneille elinkeinonharjoittajille voidaan määrätä tehokkaita, oikeasuhteisia ja varoittavia sakkoja laajalle levinneistä rikkomuksista tai laajalle levinneistä rikkomuksista, joilla on unioninlaajuinen ulottuvuus. Kuluttajansuojaa koskevien eri direktiivien välisen yhdenmukaisuuden vuoksi seuraamuksiin olisi puututtava horisontaalisesti muuttamalla seuraamuksia koskevia sääntöjä direktiiveissä 98/6/EY, 2005/29/EY ja 2011/83/EU ja sisällyttämällä direktiiviin 93/13/ETY⁴¹ seuraamuksia koskevia uusia sääntöjä.
- (6) Jotta helpotettaisiin seuraamusten yhdenmukaisempaa soveltamista, erityisesti asetuksessa (EU) 2017/2394 tarkoitetuissa unionin sisäisissä rikkomuksissa, laajalle levinneissä rikkomuksissa ja laajalle levinneissä rikkomuksissa, joilla on unioninlaajuinen ulottuvuus, sakkojen soveltamista varten olisi otettava käyttöön yhteiset ei-tyhjentävät perusteet. Näihin perusteisiin olisi sisällyttävä rikkomisen rajatylittävä luonne eli se, onko rikkomisen aiheuttanut vahinkoa kuluttajille myös muissa jäsenvaltioissa. Myös elinkeinonharjoittajan kuluttajille aiheutuneesta vahingosta tarjoama hyvitys olisi otettava huomioon. Samojen tekijöiden toistuvat rikkomiset osoittavat taipumusta syyllistyä tällaisiin rikkomuksiin ja ovat tämän vuoksi

³⁶ Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2005/29/EU, annettu 11 päivänä toukokuuta 2005, sopimattomista elinkeinonharjoittajien ja kuluttajien välisistä kaupallisista menettelyistä sisämarkkinoilla ja neuvoston direktiivin 84/450/ETY, Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivien 97/7/EY, 98/27/EY ja 2002/65/EY sekä Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksen (EY) N:o 2006/2004 muuttamisesta (EUVL L 149, 11.6.2005, s. 22).

³⁷ Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2009/22/EY, annettu 23 päivänä huhtikuuta 2009, kuluttajien etujen suojaamista tarkoittavista kieltokanteista (EUVL L 110, 1.5.2009, s. 30).

³⁸ Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 98/6/EY, annettu 16 päivänä helmikuuta 1998, kuluttajansuojasta kuluttajille tarjottavien tuotteiden hintojen ilmoittamisesta (EYVL L 80, 18.3.1998, s. 27).

³⁹ Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2011/83/EU, annettu 25 päivänä lokakuuta 2011, kuluttajan oikeuksista, neuvoston direktiivin 93/13/ETY ja Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 1999/44/EY muuttamisesta sekä neuvoston direktiivin 85/577/ETY ja Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 97/7/EY kumoamisesta (EUVL L 304, 22.11.2011, s. 64).

⁴⁰ Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EU) 2017/2394, annettu 12 päivänä joulukuuta 2017, kuluttajansuojalainsäädännön täytäntöönpanosta vastaavien kansallisten viranomaisten yhteistyöstä ja asetuksen (EY) N:o 2006/2004 kumoamisesta (EUVL L 345, 27.12.2017, s. 1).

⁴¹ Neuvoston direktiivi 93/13/ETY, annettu 5 päivänä huhtikuuta 1993, kuluttajasopimusten kohtuuttomista ehdoista (EYVL L 95, 21.4.1993, s. 29).

merkittävä osoitus toiminnan vakavuudesta ja tämän seurauksena tarpeesta korottaa seuraamusten tasoa tehokkaan pelotevaikutuksen aikaan saamiseksi. Peruste, joka koskee rikkomisen vuoksi saavutettua taloudellista hyötyä tai vältettyä tappiota, on erityisen merkityksellinen, kun kansallisen lainsäädännön mukaan seuraamuksena on sakko ja enimmäissakoksi asetetaan prosenttiosuus elinkeinonharjoittajan liikevaihdosta ja kun rikkominen koskee vain yksiä markkinoita tai joitakin markkinoista, joilla elinkeinonharjoittaja toimii.

- (7) Lisäksi seuraamuksina määrätyissä sakoissa olisi otettava huomioon sääntöjä rikkoneen elinkeinonharjoittajan vuotuinen liikevaihto ja voitto sekä mahdolliset tälle muissa jäsenvaltioissa samasta rikkomisesta määrätyt sakot. Tämä pätee erityisesti kun kuluttajalainsäädännön laajalle levinneisiin rikkomuksiin ja sellaisiin laajalle levinneisiin rikkomuksiin, joilla on unioninlaajuinen ulottuvuus, sovelletaan asetuksen (EU) 2017/2394 mukaisia koordinoituja tutkinta- ja täytäntöönpanotoimia.
- (8) Nämä seuraamusten soveltamisen yhteiset ei-tyhjentävät perusteet eivät ole välttämättä merkityksellisiä päätettäessä kunkin rikkomisen seuraamuksista erityisesti kun kyse on muista kuin vakavista rikkomisista. Jäsenvaltioiden olisi otettava huomioon myös muut seuraamusten määräämisessä sovellettavan lain yleiset periaatteet, kuten kaksoisrangaistavuuden kiellon periaate.
- (9) Kun kuluttajalainsäädännön laajalle levinneisiin rikkomuksiin ja sellaisiin laajalle levinneisiin rikkomuksiin, joilla on unioninlaajuinen ulottuvuus, sovelletaan asetuksen (EU) 2017/2394 mukaisia koordinoituja tutkinta- ja täytäntöönpanotoimia, on varmistettava, että jäsenvaltioiden viranomaiset voivat määrätä tehokkaita, oikeasuhteisia ja varoittavia seuraamuksia tällaisista rikkomisista. Siksi kyseisistä rikkomisista määrättävien seuraamusten pakollisena osana olisi otettava käyttöön sakko. Jotta voidaan varmistaa sakkojen pelotevaikutus, jäsenvaltioiden olisi asetettava tällaisen rikkomisen enimmäissakko tasolle, joka on vähintään 4 prosenttia elinkeinonharjoittajan vuotuisesta liikevaihdosta kyseisessä jäsenvaltiossa.
- (10) Lisäksi kun asetuksessa (EU) 2017/2395 säädetyn koordinoitimekanismin tuloksena yksittäinen kyseisessä asetuksessa tarkoitettu toimivaltainen kansallinen viranomainen määrää sakon elinkeinonharjoittajalle, joka on vastuussa laajalle levinneestä rikkomuksesta tai laajalle levinneestä rikkomisesta, joilla on unioninlaajuinen ulottuvuus, sen olisi voitava määrätä sakko, joka on vähintään 4 prosenttia elinkeinonharjoittajan vuotuisesta liikevaihdosta kaikissa jäsenvaltioissa, joita koordinoitu täytäntöönpanotoimi koskee.
- (11) Jäsenvaltioita ei pitäisi estää pitämästä kansallisessa lainsäädännössä voimassa tai ottamasta siinä käyttöön korkeampia liikevaihtoon perustuvia enimmäissakkoja, kun kyseessä on asetuksessa (EU) 2017/2395 määritelty laajalle levinnyt rikkominen tai laajalle levinnyt rikkominen, jolla on unioninlaajuinen ulottuvuus. Vaatimusta sakon asettamisesta tasolle, joka on vähintään 4 prosenttia elinkeinonharjoittajan liikevaihdosta, ei pitäisi soveltaa muihin jäsenvaltioiden sääntöihin, jotka koskevat uhkasakkoja, esimerkiksi päiväsakkoja, jotka määrätään sellaisen päätöksen, määräyksen, väliaikaisen toimen, elinkeinonharjoittajan sitoumuksen tai muun toimenpiteen, jonka tavoitteena on rikkomisen lopettaminen, noudattamatta jättämisestä.
- (12) Kun jäsenvaltiot päättävät, mihin tarkoitukseen sakoista saadut tulot käytetään, niiden olisi otettava huomioon kuluttajalainsäädännön ja sen täytäntöönpanon valvonnan perimmäinen tavoite, joka on kuluttajien yleisen edun suojaaminen. Tämän vuoksi jäsenvaltioiden olisi harkittava sakoista saatujen tulojen osoittamista ainakin osittain

kuluttajansuojan lisäämiseen lainkäyttöalueellaan, esimerkiksi kuluttajaliikkeen tukemiseen tai kuluttajien vaikutusmahdollisuuksien lisäämiseen tähtääviin toimiin.

- (13) Sopimattomien kaupallisten menettelyjen vuoksi vahinkoa kärsineen kuluttajan, mahdollisuuksia käyttää yksilöllisiä oikeussuojakeinoja olisi lisättävä osana direktiiviä 2005/29/EY, jotta kuluttaja voidaan asettaa samaan tilanteeseen kuin missä hän olisi ollut ilman sopimatonta kaupallista menettelyä. Kyseisen direktiivin tarkoituksena oli alun perin pääasiassa säännellä elinkeinonharjoittajien markkinakäyttäytymistä julkisella täytäntöönpanon valvonnalla, mutta yli kymmenen vuoden soveltamisesta saadut kokemukset ovat tuoneet esiin puutteita, jotka johtuvat siitä, ettei yksilöllisiä oikeussuojakeinoja koskeville oikeuksille ole selkeää kehystä.
- (14) Sopimattomien kaupallisten menettelyjen vuoksi vahinkoa kärsineiden kuluttajien yksilöllisiä oikeussuojakeinoja koskevat kansalliset säännöt vaihtelevat. Nykytilanteessa on pitkälti jäsenvaltioiden tehtävä määritellä, pitäisikö oikeussuojakeinoja olla saatavilla ja miten niitä pitäisi olla saatavilla, mikä estää direktiivin 2005/29/EY täysimääräisen tehokkuuden. Tämän vuoksi kyseisellä direktiivillä on edelleen potentiaalia saavuttaa täysimääräisesti kaksi tavoitettaan eli myötävaikuttaa sisämarkkinoiden moitteettomaan toimintaan ja saavuttaa kuluttajansuojan korkea taso. Vaikka kansallisessa lainsäädännössä oli mahdollisuuksia oikeussuojakeinoin, toimivuustarkastuksessa ei tullut esiin merkittäviä esimerkkejä oikeuskäytännöstä, jossa sopimattomien kaupallisten menettelyjen uhri olisi käyttänyt oikeussuojakeinoja. Tilanne on ristiriidassa sen kanssa, että sopimattomat kaupalliset menettelyt ovat tavallisin kuluttajan oikeuksiin liittyvä ongelma Euroopassa. Tämä osoittaa, ettei nykyisillä mahdollisilla oikeussuojakeinoilla varmisteta, että kuluttajat kykenevät ratkaisemaan ongelmia, kun heidän direktiivin mukaisia oikeuksiaan on rikottu. Tämän vuoksi yksilöllisten oikeussuojakeinojen selkeän kehysten käyttöönotto helpottaisi yksityistä täytäntöönpanon valvontaa ja täydentäisi nykyisiä vaatimuksia, joiden mukaan jäsenvaltioiden on varmistettava, että kyseisen direktiivin noudattamisen valvontaa varten on olemassa riittävät ja tehokkaat keinot. Näin noudatettaisiin myös yksilöllisiä oikeussuojakeinoja koskevaa lähestymistapaa muissa kuluttajansuojaa koskevissa direktiiveissä, esimerkiksi direktiivissä 93/13/ETY ja direktiivissä 1999/44/EY, ja varmistettaisiin kuluttajansuojaa koskevan säännösten aiempaa yhtenäisempi ja johdonmukaisempi soveltaminen.
- (15) Jäsenvaltioiden olisi varmistettava, että sopimattomien kaupallisten menettelyjen vuoksi vahinkoa kärsineiden kuluttajien saatavilla on oikeussuojakeinoja, joilla kaikki kyseisten sopimattomien menettelyjen vaikutukset voidaan poistaa. Tämän tavoitteen saavuttamiseksi jäsenvaltioiden olisi asetettava saataville sekä sopimusperusteisia että muita kuin sopimusperusteisia oikeussuojakeinoja. Jäsenvaltioiden tarjoamiin sopimusperusteisiin oikeussuojakeinoin olisi vähintään sisällyttävä oikeus irtisanoa sopimus. Kansallisessa lainsäädännössä tarjottaviin muihin kuin sopimusperusteisiin oikeussuojakeinoin olisi vähintään sisällyttävä oikeus vahingonkorvaukseen. Jäsenvaltioita ei estettäisi pitämästä voimassa tai ottamasta käyttöön muita oikeussuojakeinoja sellaisia kuluttajia varten, jotka kärsivät vahinkoa sopimattomien kaupallisten menettelyjen vuoksi, jotta voidaan varmistaa näiden menettelyjen vaikutusten poistaminen kokonaan.
- (16) Kuluttaja- ja markkinaoikeusdirektiivien toimivuustarkastuksessa ja samaan aikaan toteutetussa direktiivin 2011/83/EU arvioinnissa myös havaittiin useita aloja, joilla nykyisiä kuluttajansuojasääntöjä olisi nykyaikaistettava ja elinkeinonharjoittajien suhteetonta räsytystä kevennettävä.

- (17) Kun kuluttajille tarjotaan tuotteita verkossa toimivilla markkinapaikoilla, sekä verkossa toimiva markkinapaikka että ulkopuolinen toimittaja osallistuvat direktiivissä 2011/83/EU edellytettyjen ennen sopimuksen tekoa annettavien tietojen toimittamiseen. Tämän tuloksena verkossa toimivaa markkinapaikkaa käyttävät kuluttajat eivät välttämättä ymmärrä selkeästi, mikä on heidän sopimuskumppaninsa ja miten tämä vaikuttaa heidän oikeuksiinsa ja velvoitteisiinsa.
- (18) Verkossa toimiva markkinapaikka olisi määriteltävä direktiivissä 2011/83/EU varten samaan tapaan kuin asetuksessa (EU) 524/2013⁴² ja direktiivissä 2016/1148/EU⁴³. Määritelmää olisi kuitenkin ajantasaistettava ja siitä olisi tehtävä teknologianeutraalimpi, jotta se kattaisi myös uudet teknologiat. Tämän vuoksi on ”verkkosivuston” sijaan asianmukaista viitata ”verkkorajapintaan” sellaisena kuin se on määritelty asetuksessa (EU) 2018/302⁴⁴.
- (19) Tämän vuoksi direktiivissä 2011/83/EU olisi säädettävä verkossa toimiville markkinapaikoille suunnatuista erityisistä läpinäkyvyysvaatimuksista, joiden mukaan verkossa toimivia markkinapaikkoja käyttäville kuluttajille on ilmoitettava tärkeimmistä parametreista eri tarjousten keskinäisen järjestyksen määrittämisessä, siitä, tekevätkö he sopimuksen elinkeinonharjoittajan vain muun tahon (esimerkiksi toisen kuluttajan) kanssa, sovelletaanko kuluttajalainsäädäntöä ja mikä elinkeinonharjoittaja on vastuussa sopimuksen täyttämisestä ja kuluttajan oikeuksien noudattamisen varmistamisesta näitä oikeuksia sovellettaessa. Nämä tiedot olisi annettava selkeästi ja ymmärrettävästi, ei pelkästään viittaamalla vakioehtoihin tai vastaavaan sopimusasiakirjaan. Verkossa toimivien markkinapaikkojen tiedonantovaatimusten olisi oltava oikeasuhteisia, ja olisi saatava aikaan tasapaino kuluttajansuojan korkean tason ja verkossa toimivien markkinapaikkojen kilpailukyvyn välille. Verkossa toimivilta markkinapaikoilta ei pitäisi vaatia erityisten kuluttajien oikeuksien luetteloimista niiden ilmoittaessa kuluttajille, sovelletaanko näitä oikeuksia vai ei. Tiedot, jotka on annettava kuluttajan oikeuksien varmistamista koskevasta vastuusta, riippuvat verkossa toimivan markkinapaikan ja asianomaisten ulkopuolisten elinkeinonharjoittajien välisistä sopimusjärjestelyistä. Verkossa toimiva markkinapaikka voi viitata ulkopuoliseen elinkeinonharjoittajaan tahona, joka on yksin vastuussa kuluttajan oikeuksien varmistamisesta, tai kuvata sen erityiset vastuualueet, kun se ottaa vastuun tietyistä sopimuksen näkökohdista, esimerkiksi toimituksesta tai peruuttamisoikeuden käyttämisestä. Velvoite antaa tiedot hakutulosten keskinäisen järjestyksen määrittämisen tärkeimmistä parametreista ei vaikuta mahdollisiin taustalla olevia algoritmeja koskeviin liikesalaisuuksiin. Näissä tiedoissa olisi selitettävä markkinapaikan käyttämät pääasialliset oletusparametrit, mutta niitä ei tarvitse esittää kutakin erillistä hakupyyntöä varten räätälöityinä.

⁴² Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EU) N:o 524/2013, annettu 21 päivänä toukokuuta 2013, kuluttajariitojen verkkovälitteisestä riidanratkaisusta sekä asetuksen (EY) N:o 2006/2004 ja direktiivin 2009/22/EY muuttamisesta (verkkovälitteistä kuluttajariitojen ratkaisua koskeva asetus) (EUVL L 165, 18.6.2013, s. 1).

⁴³ Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi (EU) 2016/1148, annettu 6 päivänä heinäkuuta 2016, toimenpiteistä yhteisen korkeatasoisen verkko- ja tietojärjestelmien turvallisuuden varmistamiseksi koko unionissa (EUVL L 194, 19.7.2016, s. 1).

⁴⁴ Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EU) 2018/302, annettu 28 päivänä helmikuuta 2018, perusteettomien maajoitusten ja muiden asiakkaiden kansallisuuteen tai asuin- tai sijoittautumispaikkaan perustuvien syrjinnän muotojen torjumisesta sisämarkkinoilla ja asetusten (EY) N:o 2006/2004 ja (EU) 2017/2394 sekä direktiivin 2009/22/EY muuttamisesta (EUVL L 60, 2.3.2018, s. 1).

- (20) Direktiivin 2000/31/EY⁴⁵ 15 artiklan 1 kohdan mukaisesti verkossa toimivia markkinapaikkoja ei pitäisi vaatia tarkistamaan ulkopuolisten toimittajien oikeudellista asemaa. Sen sijaan verkossa toimivan markkinapaikan olisi edellytettävä, että verkossa toimivalle markkinapaikalle tuotteita toimittavan ulkopuolisen toimittajan on ilmaistava, onko se kuluttajalainsäädännön kannalta asemaltaan elinkeinonharjoittaja vai muu, sekä ilmoitettava tämä tieto verkossa toimivalle markkinapaikalle.
- (21) Verkossa toimitetaan usein digitaalista sisältöä ja digitaalisia palveluja sellaisten sopimusten nojalla, joissa kuluttaja ei maksa hintaa vaan antaa elinkeinonharjoittajalle henkilötietoja. Digitaalisille palveluille on tyypillistä, että elinkeinonharjoittaja osallistuu koko sopimuksen voimassaoloajan palvelun käytön mahdollistamiseen kuluttajalle, esimerkiksi tietoihin pääsyyn tai tietojen luomiseen, käsittelyyn, tallentamiseen ja jakamiseen digitaalisessa muodossa. Esimerkkejä ovat sisältöalustoja, pilvitallennusta, selainsähköpostia, sosiaalista mediaa ja pilvisovelluksia koskevat tilaajasopimukset. Palvelun tarjoajan jatkuvan osallistumisen vuoksi on perusteltua soveltaa direktiivissä 2011/83/EU säädettyjä peruuttamisoikeutta koskevia sääntöjä, joiden mukaan kuluttaja voi kokeilla palvelua ja päättää 14 päivän kuluessa sopimuksen tekemisestä, säilyttääkö hän sen vai ei. Sen sijaan sellaisen digitaalisen sisällön toimittamista koskeville sopimuksille, jota ei toimiteta aineellisella välineellä, on tyypillistä, että elinkeinonharjoittaja toimittaa kuluttajalle tietyn osan tai tiettyjä osia digitaalisesta sisällöstä, esimerkiksi musiikki- tai videotiedostoja. Digitaalisen sisällön toimittamisen kertaluonteisuus on perustana direktiivin 2011/83/EU 16 artiklan m kohdan mukaiselle peruuttamisoikeuteen tehtävälle poikkeukselle, jonka mukaan kuluttaja menettää oikeuden peruuttamisoikeuteen, kun sopimuksen täyttäminen, esimerkiksi tietyn sisällön lataaminen tai suoratoisto on alkanut.
- (22) Direktiiviä 2011/83/EU sovelletaan jo nyt sellaisen digitaalisen sisällön toimittamista koskeviin sopimuksiin, jota ei toimiteta aineellisella välineellä (eli kyse on digitaalisen sisällön toimittamisesta verkossa), riippumatta siitä, maksaako kuluttaja hinnan rahana vai toimittaako hän henkilötietoja. Sen sijaan direktiiviä 2011/83/EU sovelletaan ainoastaan palvelusopimuksiin, myös digitaalisia palveluja koskeviin sopimuksiin, joiden nojalla kuluttaja maksaa tai sitoutuu maksamaan hinnan. Tämän vuoksi kyseistä direktiiviä ei sovelleta digitaalisia palveluja koskeviin sopimuksiin, joiden nojalla kuluttaja toimittaa elinkeinonharjoittajalle henkilötietoja maksamatta hintaa. Kun otetaan huomioon maksullisten digitaalisten palvelujen ja sellaisten digitaalisten palvelujen, joista on annettu vastikkeeksi henkilötietoja, samankaltaisuudet ja vaihdettavuus, niihin olisi sovellettava samoja sääntöjä direktiivin 2011/83/EU nojalla.
- (23) Soveltamisalojen keskinäinen yhdenmukaisuus olisi varmistettava direktiivin 2011/83/EU ja [digitaalisesta sisällöstä annetun direktiivin] välillä. Jälkimmäistä sovelletaan sellaisten digitaalisten sisältöjen tai palvelujen toimittamista koskeviin sopimuksiin, joissa kuluttaja antaa henkilötietoja elinkeinonharjoittajalle.
- (24) Tämän vuoksi direktiivin 2011/83/EU soveltamisala olisi laajennettava kattamaan myös sopimukset, joiden nojalla elinkeinonharjoittaja toimittaa tai sitoutuu toimittamaan kuluttajalle digitaalisen palvelun ja kuluttaja antaa tai sitoutuu antamaan henkilötietoja. Samoin kuin sellaisen digitaalisen sisällön toimittamista koskevissa

⁴⁵

Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2000/31/EY, annettu 8 päivänä kesäkuuta 2000, tietoyhteiskunnan palveluja, erityisesti sähköistä kaupankäyntiä, sisämarkkinoilla koskevista tietyistä oikeudellisista näkökohdista (direktiivi sähköisestä kaupankäynnistä) (EYVL L 178, 17.7.2000, s. 1).

sopimuksissa, jota ei toimiteta aineellisella välineellä, direktiiviä olisi sovellettava aina, kun kuluttaja antaa tai sitoutuu antamaan elinkeinonharjoittajalle henkilötietoja lukuun ottamatta tilanteita, joissa elinkeinonharjoittaja käsittelee kuluttajan antamia henkilötietoja ainoastaan digitaalisen sisällön tai digitaalisen palvelun toimittamista varten, eikä elinkeinonharjoittaja käsittele näitä tietoja mitään muuta tarkoitusta varten. Kaikessa henkilötietojen käsittelyssä olisi noudatettava asetusta (EU) 2016/679.

- (25) Kun digitaalista sisältöä tai digitaalista palvelua ei toimiteta vastikkeeksi hinnasta, direktiiviä 2011/83/EU ei pitäisi myöskään soveltaa tilanteisiin, joissa elinkeinonharjoittaja kerää henkilötietoja yksinomaan pitääkseen digitaalisen sisällön tai digitaalisen palvelun sääntöjen mukaisena tai pelkästään noudattaakseen oikeudellisia vaatimuksia. Tällaisiin tilanteisiin voisivat sisältyä tapaukset, joissa sovellettavassa lainsäädännössä edellytetään kuluttajan rekisteröimistä turvallisuus- ja tunnistamissyistä, tai tapaukset, joissa avoimen lähdekoodin ohjelmiston kehittäjä kerää tietoja käyttäjiltä ainoastaan varmistaakseen avoimen lähdekoodin ohjelmiston yhteensopivuuden ja yhteentoimivuuden.
- (26) Direktiiviä 2011/83/EU ei myöskään pitäisi soveltaa tilanteisiin, joissa elinkeinonharjoittaja ainoastaan kokoaa metatietoja, esimerkiksi IP-osoitteita, selaushistoriaa tai muita tietoja, joita kerätään ja välitetään esimerkiksi evästeiden avulla, paitsi silloin kun kansallisessa lainsäädännössä tällaista tilannetta pidetään sopimuksena. Sitä ei pitäisi soveltaa myöskään silloin kun kuluttaja, joka ei ole tehnyt sopimusta elinkeinonharjoittajan kanssa, joutuu seuraamaan mainoksia yksinomaan saadaakseen pääsyn digitaaliseen sisältöön tai digitaaliseen palveluun. Jäsenvaltioiden olisi kuitenkin edelleen voitava vapaasti laajentaa direktiivin 2011/83/EU sääntöjen soveltaminen tällaisiin tilanteisiin tai muutoin säännellä tällaisia tilanteita, jotka eivät kuulu kyseisen direktiivin soveltamisalaan.
- (27) Direktiivin 2011/83/EU 7 artiklan 3 kohdassa edellytetään muualla kuin elinkeinonharjoittajan toimitiloissa tehtyjen sopimusten osalta ja 8 artiklan 8 kohdassa etäsopimusten osalta, että elinkeinonharjoittajan on saatava kuluttajalta nimenomainen ennakkosuostumus sopimuksen täyttämisen aloittamiseen ennen peruuttamisoikeuden määräajan päättymistä. Direktiivin 14 artiklan 4 kohdan a alakohdassa säädetään sopimusperäisestä seuraamuksesta, jos elinkeinonharjoittaja ei täytä tätä vaatimusta, eli siitä, että kuluttajan ei tarvitse maksaa tarjotuista palveluista. Vaatimus, joka koskee kuluttajan nimenomaisen suostumuksen saamista, on merkityksellinen vain sellaisten palvelujen, myös digitaalisten palvelujen, kohdalla, joista on maksettu hinta. Tämän vuoksi on tarpeen muuttaa 7 artiklan 3 kohtaa ja 8 artiklan 8 kohtaa siten, että vaatimus, jonka mukaan elinkeinonharjoittajien on saatava kuluttajien ennakkosuostumus, koskee ainoastaan sellaisia palvelusopimuksia, joiden nojalla kuluttajalle asetetaan velvollisuus suorittaa maksu.
- (28) Direktiivin 2011/83/EU 16 artiklan m alakohdassa säädetään peruuttamisoikeuden poikkeuksesta sellaisen digitaalisen sisällön kohdalla, jota ei toimiteta aineellisella välineellä, jos kuluttaja on antanut ennakkosuostumuksen palvelun suorittamiseen on alkanut ennen peruuttamisoikeuden määräajan päättymistä ja ilmaissut hyväksyvänsä, että hän menettää näin peruuttamisoikeuden. Direktiivin 2011/83/EU 14 artiklan 4 kohdan b alakohdassa säädetään sopimusperäisestä seuraamuksesta, jos elinkeinonharjoittaja ei täytä tätä vaatimusta, eli siitä, että kuluttajan ei tarvitse maksaa käytetystä digitaalisesta sisällöstä. Vaatimus, joka koskee nimenomaisen suostumuksen ja hyväksynnän ilmaisun saamista kuluttajalta on tämän vuoksi merkityksellinen vain sellaisen digitaalisen sisällön kohdalla, josta on maksettu hinta.

Tämän vuoksi on tarpeen muuttaa 16 artiklan m luetelmakohtaa siten, että vaatimus, jonka mukaan elinkeinonharjoittajien on saatava kuluttajien ennakkosuostumus ja hyväksynnän ilmaisu, koskee ainoastaan sellaisia sopimuksia, joiden nojalla kuluttajalle asetetaan velvollisuus suorittaa maksu.

- (29) Direktiivin 2005/29/EY 7 artiklan 4 kohdassa vahvistetaan tiedonantovaatimukset, jotka koskevat kehotuksia ostaa tuote tiettyyn hintaan. Näitä tiedonantovaatimuksia sovelletaan jo nyt mainontavaiheessa, kun taas direktiivissä 2011/83/EU asetetaan sama tiedonantovaatimus ja muita vaatimuksia antaa yksityiskohtaisempia tietoja myöhemmässä sopimuksen tekoa edeltävässä vaiheessa (eli juuri ennen kuin kuluttaja tekee sopimuksen). Tämän seurauksena elinkeinonharjoittajilta saatetaan edellyttää, että ne toimittavat samat tiedot mainoksissa (esim. verkkomainoksessa median verkkosivuilla) ja sopimuksen tekoa edeltävässä vaiheessa (esim. verkkokauppansa sivuilla).
- (30) Direktiivin 2005/29/EY 7 artiklan 4 kohdan mukaisiin tiedonantovaatimukseen kuuluu valitusten käsittelyihin sovellettavaa käytäntöä koskevien tietojen antaminen kuluttajalle. Toimivuustarkastuksesta saadut tulokset osoittavat, että nämä tiedot on merkityksellisintä saada sopimuksen tekoa edeltävässä vaiheessa, jota säännellään direktiivillä 2011/83/EU. Tämän vuoksi olisi poistettava direktiivin 2005/29/EY mukainen vaatimus toimittaa nämä tiedot ostoehotuksissa mainontavaiheessa.
- (31) Direktiivin 2011/83/EU 6 artiklan 1 kohdan h alakohdassa edellytetään, että elinkeinonharjoittaja toimittaa kuluttajalle, ennen sopimuksen tekoa annettavina tietoina, tietoja peruuttamisoikeudesta, mukaan lukien direktiivin liitteessä I olevassa B osassa vahvistetun malliperuuttamislomakkeen. Direktiivin 2011/83/EU 8 artiklan 4 kohdassa säädetään yksinkertaisemmista ennen sopimuksen tekoa annettavia tietoja koskevista vaatimuksista, jos sopimus tehdään käyttäen sellaista etäviestintä, jossa on rajoitetusti tilaa tai aikaa tietojen näyttämistä varten, esimerkiksi puhelimella tai tekstiviestillä. Kyseisellä etäviestimellä toimitettaviin pakollisiin ennen sopimuksen tekoa annettaviin tietoihin kuuluvat 6 artiklan 1 kohdan h alakohdassa tarkoitetut peruuttamisoikeutta koskevat tiedot. Niihin sisältyy myös direktiivin liitteessä I olevassa B osassa vahvistetun malliperuuttamislomakkeen toimittaminen. Peruuttamislomakkeen toimittaminen on kuitenkin mahdotonta, kun sopimus tehdään esimerkiksi puhelimitse, eikä toimittaminen ole välttämättä teknisesti mahdollista käyttäjäystävällisesti muulla 8 artiklan 4 kohdassa tarkoitetulla etäviestimellä. Tämän vuoksi on asianmukaista poistaa malliperuuttamislomaketta koskeva säännös tiedoista, jotka elinkeinonharjoittajien on kaikissa tapauksissa toimitettava sopimuksen tekemiseen käytetyllä etäviestimellä direktiivin 2011/83/EU 8 artiklan 4 kohdan mukaisesti.
- (32) Direktiivin 2011/83/EU 16 artiklan a kohdassa säädetään peruuttamisoikeuden poikkeuksesta. Se koskee palvelusopimuksia, jotka on kokonaan täytetty, jos täyttäminen on alkanut kuluttajan nimenomaisella ennakkosuostumuksella ja jos kuluttaja on ilmaissut hyväksyvänsä, että hän menettää peruuttamisoikeuden, kun elinkeinonharjoittaja on täyttänyt sopimuksen kokonaisuudessaan. Sen sijaan direktiivin 2011/83/EU 7 artiklan 3 kohdassa ja 8 artiklan 7 kohdassa, jotka koskevat elinkeinonharjoittajan velvoitteita silloin kun sopimuksen täyttäminen on alkanut ennen peruuttamisoikeuden määräajan päättymistä, edellytetään ainoastaan, että elinkeinonharjoittajan on saatava kuluttajalta nimenomainen ennakkosuostumus, mutta ei hyväksynnän ilmaisu siitä, että peruuttamisoikeus menetetään, kun täyttäminen on valmis. Jotta voidaan varmistaa edellä mainittujen säännösten välinen yhdenmukaisuus, on tarpeen poistaa 16 artiklan a kohdasta viittaus, jonka mukaan

kuluttaja ilmaisee hyväksyvänsä, että hän menettää peruuttamisoikeuden, kun sopimus on täytetty kokonaisuudessaan.

- (33) Direktiivissä 2011/83/EU säädetään täysin yhdenmukaistetuista säännöistä, jotka koskevat etäsopimusten ja muualla kuin elinkeinonharjoittajan toimitiloissa tehtyjen sopimusten peruuttamisoikeutta. Tässä yhteydessä on osoittautunut, että kaksi konkreettista velvoitetta aiheuttaa elinkeinonharjoittajille suhteettoman rasituksen, joten ne olisi kumottava.
- (34) Ensimmäinen niistä koskee kuluttajan oikeutta peruuttaa myyntisopimus, joka on tehty etäsopimuksena tai muualla kuin elinkeinonharjoittajan toimitiloissa, vaikka tavaroita on käytetty enemmän kuin on tarpeen niiden luonteen, ominaisuuksien ja toimivuuden toteamiseksi. Direktiivin 2011/83/EU 14 artiklan 2 kohdan mukaan kuluttaja voi peruuttaa verkossa tai muualla kuin elinkeinonharjoittajan toimitiloissa tehdyn ostoksen, vaikka hän on käyttänyt tavaroita sallittua enemmän; kuluttajan voidaan tällaisessa tapauksessa kuitenkin katsoa olevan vastuussa tavaravirheen alenemisesta.
- (35) Velvoite hyväksyä tällaisten tuotteiden palautus aiheuttaa vaikeuksia elinkeinonharjoittajille, joiden on arvioitava palautetun tavaravirheen ”arvon aleneminen” ja jälleenmyytävä ne käytettyinä tuotteina tai hävitettävä ne. Tämä häiritsee direktiivissä 2011/83/EU haettua tasapainoa kuluttajansuojan korkean tason ja yritysten kilpailukyvyyn välillä. Tämän vuoksi kuluttajien oikeus palauttaa tavaraa tällaisissa tilanteissa olisi poistettava. Myös direktiivin 2011/83/EU liitettä I ”Tietoja peruuttamisoikeuden käytöstä” olisi mukautettava tämän muutoksen mukaisesti.
- (36) Toinen velvoite koskee direktiivin 2011/83/EU 13 artiklaa, jonka mukaan elinkeinonharjoittajat voivat pidättäytyä maksujen palautuksesta kunnes he ovat saaneet tavarat takaisin tai kunnes kuluttaja on esittänyt näyttöä siitä, että on lähettänyt tavarat takaisin, sen mukaan kumpi ajankohta on aikaisempi. Viimeksi mainittu vaihtoehto saattaa joissakin olosuhteissa edellyttää tosiasiallisesti, että elinkeinonharjoittajat palauttavat saamansa maksut kuluttajille jo ennen kuin he ovat saaneet palautetut tavarat takaisin ja ennen kuin heillä ollut mahdollisuutta tarkastaa ne. Tämä haittaa direktiivissä 2011/83/EU haettua tasapainoa kuluttajansuojan korkean tason ja yritysten kilpailukyvyyn välillä. Tämän vuoksi olisi kumottava elinkeinonharjoittajien velvoite palauttaa hinta kuluttajalle pelkästään sellaisen todisteen perusteella, jonka mukaan tavara on lähetetty takaisin elinkeinonharjoittajalle. Myös direktiivin 2011/83/EU liitettä I ”Tietoja peruuttamisoikeuden käytöstä” olisi mukautettava tämän muutoksen mukaisesti.
- (37) Direktiivin 2011/83/EU 14 artiklan 4 kohdassa säädetään edellytykset, joiden perusteella kuluttaja ei ole peruuttamisoikeutta käyttäessään velvollinen maksamaan palvelujen suorittamisesta, yleishyödyllisten palvelujen toimittamisesta tai sellaisen digitaalisen sisällön toimittamisesta, jota ei toimiteta aineellisella välineellä. Kun mikä tahansa edellytyksistä täyttyy, kuluttajan ei tarvitse maksaa sen palvelun, niiden yleishyödyllisten palvelujen tai sen digitaalisen sisällön hintaa, jonka hän on saanut ennen peruuttamisoikeutensa käyttämistä. Digitaalisen sisällön osalta yksi näistä eikumulatiivisista edellytyksistä on se, että elinkeinonharjoittaja ei ole vahvistanut sopimusta eikä kuluttajan nimenomaista ennakkosuostumusta sopimuksen täyttämisen aloittamiseen ennen peruuttamisoikeuden määräaikaajan päättymistä eikä myöskään kuluttajan ilmoitusta, jonka mukaan peruuttamisoikeus on suostumuksen tuloksena menetetty. Tämä edellytys ei ole merkityksellinen peruuttamisoikeuden käyttämisen yhteydessä, sillä kuluttajalle on ilmoitettu asiasta asianmukaisesti ja hän on hyväksynyt oikeuden menettämisen. Se olisi tämän vuoksi poistettava 14 artiklan 4

kohdan b alakohdasta, jotta voidaan varmistaa yhdenmukaisuus 16 artiklan m alakohdan kanssa, jossa määritellään poikkeus peruuttamisoikeuteen, kun kyseessä on digitaalinen sisältö.

- (38) Teknologian kehittymisen vuoksi direktiivin 2011/83/EU 6 artiklan 1 kohdan c alakohdassa olevasta viestintävälineiden luettelosta on tarpeen poistaa viittaus faksinumeroon, sillä faksia käytetään harvoin ja se on pitkälti vanhentunut viestintäväline. Lisäksi elinkeinonharjoittajien pitäisi kyetä tarjoamaan sähköpostiosoitteen vaihtoehtoksi muita välineitä, kuten verkkolomakkeita ja verkkojuttelua, kuluttajien kanssa käytävään verkkoviestintään, mikäli myös vaihtoehtoisissa kuluttajalle jää viestinnän sisältö pysyväälle välineelle kuten sähköpostissa. Myös direktiivin liitettä I ”Tietoja peruuttamisoikeuden käytöstä” olisi mukautettava tämän muutoksen mukaisesti.
- (39) Niihin säädöksiin, joita tällä direktiivillä muutetaan, olisi tehtävä useita lisämuutoksia erityissääntöjen soveltamisen selkiyttämiseksi.
- (40) Direktiivin 2005/29/EY liitteessä I olevaa 11 kohtaa, jossa kielletään piilomainonta tiedotusvälineiden toimituksellisessa sisällössä, olisi mukautettava, jotta selvennetään, että sama kielto pätee myös tilanteessa, jossa elinkeinonharjoittaja toimittaa kuluttajalle tietoa kuluttajan tekemään hakupyynnön saatujen hakutulosten muodossa.
- (41) EU:n perusoikeuskirjan 16 artiklalla taataan oikeus elinkeinovapauteen unionin oikeuden sekä kansallisten lainsäädäntöjen ja käytäntöjen mukaisesti. Tuotteiden markkinointi eri puolilla jäsenvaltioita täysin samanlaisina, vaikka todellisuudessa niiden koostumus tai ominaisuudet eroavat merkittävästi toisistaan, voi johtaa kuluttajia harhaan ja aiheuttaa sen, että he tekevät kaupallisen ratkaisun, jota he eivät olisi muuten tehneet.
- (42) Tällaista menettelyä voidaan tämän vuoksi pitää direktiivin 2005/29/EY vastaisena merkityksellisten seikkojen tapauskohtaisen arvioinnin perusteella. Jotta jäsenvaltioiden kuluttaja- ja elintarvikeviranomaisten olisi helpompaa soveltaa nykyistä lainsäädäntöä, ohjeita EU:n nykyisten sääntöjen soveltamiseen elintarvikkeiden laatuerotilanteissa annettiin 25 päivänä toukokuuta 2017 annetussa komission tiedonannossa *EU:n elintarvike- ja kuluttajansuojalainsäädännön soveltamisesta tuotteiden laatueroihin – Elintarvikkeet*⁴⁶. Myös komission Yhteinen tutkimuskeskus kehittää parhaillaan yhteistä lähestymistapaa elintarvikkeiden vertailevaan testaukseen.
- (43) Täytäntöönpanon valvonnasta saatu kokemus on osoittanut, että koska yksiselitteistä säännöstä ei ole, kuluttajille, elinkeinonharjoittajille ja kansallisille toimivaltaisille viranomaisille saattaa olla epäselvää, mitkä kaupalliset menettelyt ovat direktiivin 2005/29/EY vastaisia. Jotta varmistetaan sekä elinkeinonharjoittajien että täytäntöönpanon valvonnasta vastaavien viranomaisten oikeusvarmuus, direktiiviä 2005/29/EY olisi muutettava tämän vuoksi siten, että siinä mainitaan yksiselitteisesti tilanne, jossa tuotetta markkinoidaan täysin samanlaisena kuin useissa muissa jäsenvaltioissa markkinoitua samaa tuotetta, vaikka näiden tuotteiden koostumus tai ominaisuudet eroavat merkittävästi toisistaan. Toimivaltaisten viranomaisten olisi arvioitava ja käsiteltävä tällaiset menettelyt tapauskohtaisesti direktiivin mukaisesti. Toimivaltaisen viranomaisen olisi otettava huomioon arvioinnissaan se, ovatko erot helposti kuluttajien havaittavissa, elinkeinonharjoittajan oikeus mukauttaa saman

⁴⁶

C(2017) 6532.

tuotemerkin eri tuotteita eri maantieteellisillä markkinoilla oikeutettujen syiden – esimerkiksi saatavuuden tai raaka-aineiden kausiluonteisuuden, kuluttajien määritelyjen mieltymisten tai terveellisen ja ravitsevan ruuan käyttömahdollisuuksien lisäämisen – vuoksi sekä elinkeinonharjoittajan oikeus tarjota eri maantieteellisillä markkinoilla samalla tuotemerkillä tuotteita painoltaan tai tilavuudeltaan erilaisissa pakkauksissa

- (44) Muualla kuin elinkeinonharjoittajan toimitiloissa harjoitettava myynti on laillinen ja vakiintunut myyntikanava, aivan kuin elinkeinonharjoittajan toimitiloissa harjoitettava myynti tai etämyyntikin, mutta kuluttajalle voi aiheutua tiettyjen erityisen aggressiivisten tai harhaanjohtavien markkinointikäytäntöjen vuoksi (kuluttajan kotiin ilman kuluttajan ennakkosuostumusta tehtävien käyntien tai myyntikierrosten yhteydessä) painetta ostaa tavaroita, joita hän ei muutoin ostaisi, ja/tai painetta tehdä ostoksia korkein hinnoin. Näissä tilanteissa maksu on usein suoritettava välittömästi. Tällaiset menettelyt kohdistetaan usein iäkkäisiin tai muihin haavoittuvassa asemassa oleviin kuluttajiin. Eräät jäsenvaltiot pitävät näitä menettelyjä haitallisina ja katsovat, että on tarpeen rajoittaa tiettyjä direktiivissä 2011/83/EU tarkoitetun muualla kuin elinkeinonharjoittajan toimitiloissa harjoitettavan myynnin muotoja ja näkökohtia, esimerkiksi tuotteen aggressiivista tai harhaanjohtavaa markkinointia tai tuotteen myyntiä kuluttajan kotiin tehtävällä ennalta ilmoittamattomalla käynnillä tai myyntikierroksella. Tällaisia rajoituksia tehdään yleisen järjestyksen tai EU:n perusoikeuskirjan 7 artiklalla suojatun yksityiselämän kunnioituksen perusteella. Toissijaisuusperiaatteen mukaisesti ja täytäntöönpanon valvonnan helpottamiseksi olisi tämän vuoksi selvennettävä, että direktiivi 2005/29/EY ei vaikuta jäsenvaltioiden vapauteen tehdä järjestelyjä ilman erityisistä menettelyistä tehtäviä tapauskohtaisia arviointoja, jotta suojataan kuluttajien oikeutettua etua tilanteessa, jossa elinkeinonharjoittaja tekee yllättävän käynnin kuluttajan kotiin tarjotakseen tai myydäkseen tuotteita tai jossa hän järjestää myyntikierroksen siten, että tarkoituksena tai vaikutuksena on tuotteiden myynninedistäminen tai myyminen kuluttajille. Näiden jäsenvaltioiden järjestelyjen on oltava oikeutettuja yleisen järjestyksen tai yksityiselämän kunnioituksen suojan perusteella. Tällaisten säännösten olisi oltava oikeasuhteisia, eivätkä ne saa olla syrjiviä. Jäsenvaltioilta pitäisi edellyttää, että ne ilmoittavat tätä varten annetuista kansallisista säännöksistä komissiolle, jotta komissio voi julkistaa tiedot kaikille asianomaisille osapuolille ja valvoa, että toimenpiteet ovat oikeasuhteisia ja laillisia.
- (45) Jäsenvaltiot ovat selittävistä asiakirjoista 28 päivänä syyskuuta 2011 annetun jäsenvaltioiden ja komission yhteisen poliittisen lausuman⁴⁷ mukaisesti sitoutuneet perustelluissa tapauksissa liittämään ilmoitukseen toimenpiteistä, jotka koskevat direktiivin saattamista osaksi kansallista lainsäädäntöä, yhden tai useamman asiakirjan, joista käy ilmi direktiivin osien ja kansallisen lainsäädännön osaksi saattamiseen tarkoitettujen välineiden vastaavien osien suhde. Tämän direktiivin osalta lainsäätäjä pitää tällaisten asiakirjojen toimittamista perusteltuna.
- (46) Koska jäsenvaltiot eivät voi riittävällä tavalla saavuttaa tämän direktiivin tavoitteita eli täytäntöönpanon valvonnan parantamista ja kuluttajalainsäädännön nykyaikaistamista, vaan ne voidaan ongelman unionin laajuisen luonteen vuoksi saavuttaa paremmin unionin tasolla, unioni voi toteuttaa toimenpiteitä Euroopan unionista tehdyn sopimuksen 5 artiklassa määrätyn toissijaisuusperiaatteen mukaisesti. Mainitussa

⁴⁷

EUVL C 369, 17.12.2011, s. 14.

artiklassa vahvistetun suhteellisuusperiaatteen mukaisesti tässä direktiivissä ei ylitetä sitä, mikä on tarpeen näiden tavoitteiden saavuttamiseksi,

OVAT HYVÄKSYNEET TÄMÄN DIREKTIIVIN:

1 artikla

Muutokset direktiiviin 2005/29/EY

Muutetaan direktiivi 2005/29/EY seuraavasti:

1) Muutetaan 3 artikla seuraavasti:

a) Korvataan 5 kohta seuraavasti:

Tämä direktiivi ei estä jäsenvaltioita antamasta säännöksiä kuluttajien oikeutetun edun suojaamiseksi aggressiivisilta tai harhaanjohtavilta markkinointi- tai myyntimenettelyiltä tilanteessa, jossa elinkeinonharjoittaja tekee ennalta ilmoittamattoman käynnin kuluttajan kotiin tai jossa hän järjestää myyntikierroksen siten, että tarkoituksena tai vaikutuksena on tuotteiden myynninedistäminen tai myyminen kuluttajille, mikäli nämä säännökset ovat oikeutettuja yleisen järjestyksen tai yksityiselämän kunnioittamisen perusteella.

b) Korvataan 6 kohta seuraavasti:

Jäsenvaltioiden on viipymättä toimitettava komissiolle kansalliset säännökset, joita ne soveltavat 5 kohdan nojalla, sekä niiden mahdolliset myöhemmät muutokset. Komissio saattaa nämä tiedot kuluttajien ja elinkeinonharjoittajien helposti saataville omalle verkkosivustolle.

2) Lisätään 6 artiklan 2 kohtaan c alakohta seuraavasti:

c) tuotteen markkinointi täysin samanlaisena kuin useissa muissa jäsenvaltiossa markkinoitu sama tuote, vaikka näiden tuotteiden koostumus tai ominaisuudet eroavat merkittävästi toisistaan.

3) Korvataan 7 artiklan 4 kohdan d alakohta seuraavasti:

d) maksujärjestelyt, toimitus ja suorittaminen, mikäli ne poikkeavat huolellisen ammatinharjoittamisen vaatimuksista;

4) Lisätään 11 a artikla seuraavasti:

”11 a artikla

Hyvitys

1. Sen lisäksi, että jäsenvaltiot varmistavat riittävät ja tehokkaat keinot 11 artiklan täytäntöönpanon valvomiseksi, niiden on varmistettava, että sopimattomien kaupallisten menettelyjen vuoksi vahinkoa kärsineillä kuluttajilla on myös saatavilla sopimusperusteisia tai muita kuin sopimusperusteisia oikeussuojakeinoja kaikkien kyseisten sopimattomien kaupallisten menettelyjen vaikutusten poistamiseksi kansallisen lainsäädännön mukaisesti.

2. Sopimusperusteisiin oikeussuojakeinoihin on sisällyttävä vähintään kuluttajan mahdollisuus päättää sopimus yksipuolisesti.

3. Muihin kuin sopimusperusteisiin oikeussuojakeinoihin on sisällyttävä vähintään mahdollisuus kuluttajan kärsimien vahinkojen korvaamiseen.

5) Korvataan 13 artikla seuraavasti:

”13 artikla

Seuraamukset

1. Jäsenvaltioiden on vahvistettava säännöt tämän direktiivin nojalla annettujen kansallisten säännösten rikkomiseen sovellettavista seuraamuksista ja toteutettava kaikki tarvittavat toimenpiteet niiden täytäntöönpanon varmistamiseksi. Seuraamusten on oltava tehokkaita, oikeasuhteisia ja varoittavia.

2. Jäsenvaltioiden on varmistettava, että hallintoviranomaiset tai tuomioistuimet ottavat tarvittaessa mahdollista seuraamusta ja sen tasoa määritessään asianmukaisesti huomioon seuraavat perusteet:

- a) rikkomisen luonne, vakavuus ja kesto sekä ajallinen vaikutus;
- b) niiden kuluttajien määrä, joihin rikkominen vaikuttaa, muiden maiden kuluttajat mukaan luettuina;
- c) elinkeinonharjoittajan toteuttamat mahdolliset toimet kuluttajien kärsimän vahingon lieventämiseksi tai korjaamiseksi;
- d) tapauksen mukaan rikkomisen tahallisuus tai tuottamuksellisuus;
- e) elinkeinonharjoittajan mahdolliset aiemmat rikkomiset;
- f) elinkeinonharjoittajan rikkomisen vuoksi saavuttamat edut tai välttämät tappiot;
- g) asian olosuhteista johtuvat mahdolliset muut raskauttavat tai lieventävät tekijät.

3. Kun määrättävä seuraamus on sakko, sen määrästä päätettäessä olisi otettava huomioon rikkomiseen syyllistyneen elinkeinonharjoittajan liikevaihto, nettovoitto sekä mahdolliset muissa jäsenvaltioissa samasta rikkomisesta tai muista tämän direktiivin rikkomisista määrättävät sakot.

4. Jäsenvaltioiden on varmistettava, että asetuksessa (EU) 2017/2394 tarkoitettujen laajalle levinneiden rikkomusten ja laajalle levinneiden rikkomusten, joilla on unioninlaajuinen ulottuvuus, seuraamuksiin sisältyy mahdollisuus määrätä sakkoja, joiden enimmäismäärän on oltava vähintään 4 prosenttia elinkeinonharjoittajan vuotuisesta liikevaihdosta kyseisessä jäsenvaltiossa tai kyseisissä jäsenvaltioissa.

5. Kun jäsenvaltiot päättävät, mihin tarkoitukseen sakoista saadut tulot käytetään, niiden olisi otettava huomioon kuluttajien yleinen etu.

6. Jäsenvaltioiden on toimitettava komissiolle seuraamuksia koskevat sääntönsä viimeistään [date for transposition of the Directive] ja kaikki niihin myöhemmin tehtävät mahdolliset muutokset viipymättä.”

6) Korvataan liitteessä I oleva 11 kohta seuraavasti:

11. Tiedotusvälineiden toimituksellisen sisällön käyttäminen tai tietojen toimittaminen kuluttajan verkossa tekemään hakupyyntöön tuotteen myynnin edistämistarkoituksessa siten, että elinkeinonharjoittaja on maksanut myynninedistämisen mutta ei ilmoita sitä selvästi sisällössä tai hakutuloksissa tai kuluttajalle selkeästi tunnistettavin kuvin tai äänin (puffi, maksettu

hakutulos tai maksettu hakutietokantaan lisääminen). Tämä ei vaikuta direktiivin 2010/13/EU⁴⁸ soveltamiseen.

2 artikla

Muutokset direktiiviin 2011/83/EU

Muutetaan direktiivi 2011/83/EU seuraavasti:

1) Muutetaan 2 artikla seuraavasti:

a) Lisätään 4 a kohta seuraavasti:

”4 a. ’henkilötiedoilla’ henkilötietoja sellaisina kuin ne on määritelty asetuksen (EU) 2016/679 4 artiklan 1 kohdassa;”

b) Korvataan 6 kohta seuraavasti:

”6. palvelusopimuksella’ sopimusta, joka on muu kuin kauppasopimus ja jonka mukaisesti elinkeinonharjoittaja suorittaa tai sitoutuu suorittamaan kuluttajalle palvelun ja kuluttaja maksaa tai sitoutuu maksamaan palvelun hinnan. Viittaus ’palveluihin’ käsittää myös ’digitaaliset palvelut’ ja viittaus ’palvelusopimukseen’ käsittää myös ’digitaalista palvelua koskevan sopimuksen’:

c) Korvataan 11 kohta seuraavasti:

”11. ’digitaalisella sisällöllä’ digitaalisessa muodossa tuotettua ja toimitettua tietoa, mukaan lukien videotiedostot, äänitiedostot, sovellukset, digitaaliset pelit ja muut ohjelmistot,”

d) Lisätään kohdat seuraavasti:

”16. ’sellaista digitaalisen sisällön toimittamista koskevalla sopimuksella, jota ei toimiteta aineellisella välineellä’ sopimusta, jonka mukaisesti elinkeinonharjoittaja toimittaa tai sitoutuu toimittamaan kuluttajalle tietyn digitaalisen sisällön ja kuluttaja maksaa tai sitoutuu maksamaan sen hinnan. Tähän kuuluvat myös sopimukset, joissa kuluttaja antaa tai sitoutuu antamaan elinkeinonharjoittajalle henkilötietoja, paitsi silloin, kun elinkeinonharjoittaja käsittelee kuluttajan antamia henkilötietoja ainoastaan digitaalisen sisällön toimittamista varten tai ne käsitellään elinkeinonharjoittajaa varten elinkeinonharjoittajaan kohdistuvien oikeudellisten vaatimusten noudattamiseksi eikä elinkeinonharjoittaja käsittele näitä tietoja mitään muuta tarkoitusta varten,

17. ’digitaalisella palvelulla’ a) palvelua, jonka avulla kuluttaja voi luoda, käsitellä tai tallentaa digitaalisessa muodossa olevaa tietoa tai saada pääsyn siihen, tai b) palvelua, joka mahdollistaa kuluttajan ja palvelun muiden käyttäjien lataaman tai luoman digitaalisessa muodossa olevan tiedon jakamisen tai muun vuorovaikutuksen sen kanssa, mukaan lukien videoiden ja äänitallenteiden jakaminen ja muu verkkoon tallentaminen,

⁴⁸

Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2010/13/EU, annettu 10 päivänä maaliskuuta 2010, audiovisuaalisten mediapalvelujen tarjoamista koskevien jäsenvaltioiden tiettyjen lakien, asetusten ja hallinnollisten määräysten yhteensovittamisesta (audiovisuaalisia mediapalveluja koskeva direktiivi) (EUVL L 95, 15.4.2010, s. 1).

pilvipalveluympäristössä tarjolla olevat tekstinkäsittelymahdollisuudet tai pelit sekä sosiaalinen media,

18. 'digitaalista palvelua koskevalla sopimuksella' sopimusta, jonka mukaisesti elinkeinonharjoittaja suorittaa tai sitoutuu suorittamaan kuluttajalle digitaalisen palvelun ja kuluttaja maksaa tai sitoutuu maksamaan palvelun hinnan. Tähän kuuluvat myös sopimukset, joissa kuluttaja antaa tai sitoutuu antamaan elinkeinonharjoittajalle henkilötietoja, paitsi silloin, kun elinkeinonharjoittaja käsittelee kuluttajan antamia henkilötietoja ainoastaan digitaalisen palvelun suorittamista varten tai ne käsitellään elinkeinonharjoittajaa varten elinkeinonharjoittajaan kohdistuvien oikeudellisten vaatimusten noudattamiseksi eikä elinkeinonharjoittaja käsittele näitä tietoja mitään muuta tarkoitusta varten,

19. 'verkossa toimivalla markkinapaikalla' palveluntarjoajaa, jonka ansiosta kuluttajat voivat tehdä elinkeinonharjoittajien ja kuluttajien kanssa verkkosopimuksia verkossa toimivan markkinapaikan verkkorajapinnalla,

20. 'verkkorajapinnalla' verkkorajapintaa sellaisena kuin se on määriteltynä asetuksen (EU) 2018/302 2 artiklan 16 kohdassa.”

2) Korvataan 5 artiklan 1 kohdan g ja h alakohta seuraavasti:

”g) tapauksen mukaan digitaalisen sisällön ja digitaalisten palvelujen toimivuus, mukaan lukien sovellettava tekninen suojaus;

h) tapauksen mukaan digitaalisen sisällön ja digitaalisten palvelujen yhteentoimivuus laitteistojen ja ohjelmistojen kanssa siltä osin kuin elinkeinonharjoittaja on siitä tietoinen tai siltä osin kuin hänen voidaan kohtuudella olettaa olleen siitä tietoinen.”

3) Korvataan 6 artiklan 1 kohdan c, r ja s alakohta seuraavasti:

”c) maantieteellinen osoite, johon elinkeinonharjoittaja on sijoittautunut, sekä elinkeinonharjoittajan puhelinnumero, sähköpostiosoite tai muu verkkoviestinnän väline, jolla taataan, että kuluttaja voi säilyttää elinkeinonharjoittajan kanssa käymänsä kirjeenvaihdon pysyvällä välineellä, ottaa nopeasti yhteyttä elinkeinonharjoittajaan ja olla tehokkaasti yhteydessä tähän. Elinkeinonharjoittajan on tarvittaessa ilmoitettava myös sen elinkeinonharjoittajan maantieteellinen osoite ja henkilöllisyys, jonka puolesta hän toimii;

r) tapauksen mukaan digitaalisen sisällön ja digitaalisten palvelujen toimivuus, mukaan lukien sovellettava tekninen suojaus;

s) tapauksen mukaan digitaalisen sisällön ja digitaalisten palvelujen yhteentoimivuus laitteistojen ja ohjelmistojen kanssa siltä osin kuin elinkeinonharjoittaja on siitä tietoinen tai siltä osin kuin hänen voidaan kohtuudella olettaa olleen siitä tietoinen.”

4) Lisätään 6 a artikla seuraavasti:

”6 a artikla

Verkossa toimivilla markkinapaikoilla tehtyihin sopimuksiin liittyvät ylimääräiset tiedonantovaatimukset

Ennen kuin kuluttaja tulee sidotuksi etäsopimukseen tai vastaavaan tarjoukseen verkossa toimivalla markkinapaikalla, verkossa toimivan markkinapaikan on lisäksi toimitettava seuraavat tiedot:

- a) tärkeimmät parametrit sellaisten tarjousten keskinäisen järjestyksen määrittämiseksi, jotka kuluttajalle esitetään tämän tehtyä hakupyynnön verkossa toimivalla markkinapaikalla;
- b) se, onko tavaroita, palveluja tai digitaalista sisältöä tarjoava kolmas osapuoli elinkeinonharjoittaja vai ei, kyseisen kolmannen osapuolen verkossa toimivalle markkinapaikalle tekemän ilmoituksen perusteella;
- c) se, sovelletaanko tehtyyn sopimukseen unionin kuluttajalainsäädännöstä johtuvia kuluttajan oikeuksia vai ei, ja
- d) jos sopimus on tehty elinkeinonharjoittajan kanssa, mikä elinkeinonharjoittaja on vastuussa sen varmistamisesta, että sopimukseen liittyviä unionin kuluttajalainsäädännöstä johtuvia kuluttajan oikeuksia noudatetaan. Tämä vaatimus ei vaikuta mahdolliseen vastuuseen, joka verkossa toimivalla markkinapaikalla on tai jonka se voi ottaa tiettyjen sopimuksen osatekijöiden suhteen.”

5) Korvataan 7 artiklan 3 kohta seuraavasti:

”3. Jos kuluttaja haluaa, että palvelujen toimittaminen tai veden, kaasun tai sähkön, jos niitä ei pidetä kaupan tiettyinä tilavuutena tai määrättyinä määrinä, tai kaukolämmön toimittaminen alkaa 9 artiklan 2 kohdassa säädetyn peruuttamisen määräajan aikana ja sopimuksen mukaan kuluttajalla on velvollisuus suorittaa maksu, elinkeinonharjoittajan on edellytettävä, että kuluttaja tekee tällaisen nimenomaisen pyynnön pysyvällä välineellä.”

6) Muutetaan 8 artikla seuraavasti:

a) korvataan 4 kohta seuraavasti:

”4. Jos sopimus tehdään käyttäen sellaista etäviestintä, jossa on rajoitetusti tilaa tai aikaa tietojen näyttämistä varten, elinkeinonharjoittajan on ennen sopimuksen tekemistä ilmoitettava kyseisellä viestimellä ainakin 6 artiklan 1 kohdan a, b, e, h ja o alakohdassa tarkoitetut, ennen sopimuksen tekoa annettavat tiedot tavaroiden tai palvelujen pääominaisuuksista, elinkeinonharjoittajan henkilöllisyydestä, kokonaishinnasta, peruuttamisoikeudesta, sopimuksen kestosta ja toistaiseksi voimassa olevien sopimusten osalta niiden päättymistä koskevista ehdoista h kohdassa tarkoitettua liitteessä I olevassa B osassa vahvistettua malliperuuttamislomaketta lukuun ottamatta. Elinkeinonharjoittajan on annettava kuluttajalle muut 6 artiklan 1 kohdassa tarkoitetut tiedot soveltuvalla tavalla tämän artiklan 1 kohdan mukaisesti.”

b) korvataan 8 kohta seuraavasti:

”8. Jos kuluttaja haluaa, että palvelujen toimittaminen tai veden, kaasun tai sähkön, jos niitä ei pidetä kaupan tiettyinä tilavuutena tai määrättyinä määrinä, tai kaukolämmön toimittaminen alkaa 9 artiklan 2 kohdassa säädetyn peruuttamisen määräajan aikana ja sopimuksen mukaan kuluttajalla on velvollisuus suorittaa maksu, elinkeinonharjoittajan on edellytettävä, että kuluttaja tekee tästä nimenomaisen pyynnön.”

- 7) Muutetaan 13 artikla seuraavasti:
- a) korvataan 3 kohta seuraavasti:
- ”3. Elinkeinonharjoittaja voi kauppasopimusten osalta pidättyä maksujen palautuksesta kunnes hän on saanut tavarat takaisin, paitsi jos elinkeinonharjoittaja on tarjoutunut noutamaan tavarat itse.”
- b) lisätään kohdat seuraavasti:
- ”4. Elinkeinonharjoittajan on noudatettava kuluttajan henkilötietojen suhteen asetuksen (EU) 2016/679 nojalla sovellettavia velvoitteita.”
5. Elinkeinonharjoittajan on noudatettava [digitaalisesta sisällöstä annetussa direktiivissä] säädettyjä velvoitteita ja elinkeinonharjoittaja voi käyttää siinä säädettyjä oikeuksiaan kuluttajan elinkeinonharjoittajan toimittamaa digitaalista sisältöä tai tarjoamaa digitaalista palvelua käyttäessään lataaman tai luoman digitaalisen sisällön suhteen siltä osin kuin kyse ei ole henkilötiedoista.”
- 8) Muutetaan 14 artikla seuraavasti:
- 1) korvataan 2 kohta seuraavasti:
- ”Kuluttaja ei saa käyttää digitaalista sisältöä tai digitaalista palvelua sopimuksen päättymisen jälkeen eikä asettaa niitä kolmansien osapuolten saataville.”
- 2) muutetaan 4 kohdan b alakohta seuraavasti:
- a) Muutetaan ii alakohta seuraavasti:
- ”ii) kuluttaja ei ole ilmaissut hyväksyvänsä, että antaessaan suostumuksensa hän menettää peruuttamisoikeutensa.”
- (b) Poistetaan iii alakohta.
- 9) Muutetaan 16 artikla seuraavasti:
- a) korvataan a alakohta seuraavasti:
- ”a) palvelusopimuksista, joiden osalta palvelu on kokonaan suoritettu, jos palvelun suorittaminen on alkanut kuluttajan nimenomaisella ennakkosuostumuksella;”
- 2) korvataan m alakohta seuraavasti:
- ”m) digitaalisen sisällön toimittamista koskevasta sopimuksesta, jota ei toimiteta aineellisella välineellä, jos palvelun suorittaminen on alkanut ja jos sopimuksessa asetetaan kuluttajalle maksuvelvollisuus, mikäli kuluttaja on antanut nimenomaisen ennakkosuostumuksensa sille, että suorittaminen alkaa peruuttamisoikeuden määräaikana ja ilmaissut hyväksyvänsä, että hän menettää näin peruuttamisoikeuden.”
- 3) lisätään alakohta seuraavasti:
- ”n) sellaisten tavaroiden toimittamisesta, joita kuluttaja on käsitellyt peruuttamisoikeuden määräajan kuluessa muulla tavoin kuin mikä on tarpeen tavaroiden luonteen, ominaisuuksien ja toimivuuden toteamiseksi.”
- 10) Korvataan 24 artikla seuraavasti:

”Seuraamukset

1. Jäsenvaltioiden on vahvistettava säännöt tämän direktiivin nojalla annettujen kansallisten säännösten rikkomiseen sovellettavista seuraamuksista ja toteutettava kaikki tarvittavat toimenpiteet niiden täytäntöönpanon varmistamiseksi. Seuraamusten on oltava tehokkaita, oikeasuhteisia ja varoittavia.

2. Jäsenvaltioiden on varmistettava, että hallintoviranomaiset tai tuomioistuimet ottavat tarvittaessa mahdollista seuraamusta ja sen tasoa määritessään asianmukaisesti huomioon seuraavat perusteet:

- a) rikkomisen luonne, vakavuus ja kesto sekä ajallinen vaikutus;
- b) niiden kuluttajien määrä, joihin rikkominen vaikuttaa, muiden maiden kuluttajat mukaan luettuina;
- c) elinkeinonharjoittajan toteuttamat mahdolliset toimet kuluttajien kärsimän vahingon lieventämiseksi tai korjaamiseksi;
- d) tapauksen mukaan rikkomisen tahallisuus tai tuottamuksellisuus;
- e) elinkeinonharjoittajan mahdolliset aiemmat rikkomiset;
- f) elinkeinonharjoittajan rikkomisen vuoksi saavuttamat edut tai välttämät tappiot;
- g) asian olosuhteista johtuvat mahdolliset muut raskauttavat tai lieventävät tekijät.

3. Kun määrättävä seuraamus on sakko, sen määrästä päätettäessä olisi otettava huomioon rikkomiseen syyllistyneen elinkeinonharjoittajan liikevaihto, nettovoitto sekä mahdolliset muissa jäsenvaltioissa samasta rikkomisesta tai muista tämän direktiivin rikkomisista määrättävät sakot.

4. Jäsenvaltioiden on varmistettava, että asetuksessa (EU) 2017/2394 tarkoitettujen laajalle levinneiden rikkomusten ja laajalle levinneiden rikkomusten, joilla on unioninlaajuinen ulottuvuus, seuraamuksiin sisältyy mahdollisuus määrätä sakkoja, joiden enimmäismäärän on oltava vähintään 4 prosenttia elinkeinonharjoittajan vuotuisesta liikevaihdosta kyseisessä jäsenvaltiossa tai kyseisissä jäsenvaltioissa.

5. Kun jäsenvaltiot päättävät, mihin tarkoitukseen sakoista saadut tulot käytetään, niiden olisi otettava huomioon kuluttajien yleinen etu.

6. Jäsenvaltioiden on toimitettava komissiolle seuraamuksia koskevat sääntönsä viimeistään [date for transposition of the Directive] ja kaikki niihin myöhemmin tehtävät mahdolliset muutokset viipymättä.”

11) Muutetaan liite I seuraavasti:

1) Muutetaan A osa seuraavasti:

- a) korvataan A osan kohdan ”Peruuttamisoikeus” kolmas kappale seuraavasti:

Peruuttamisoikeuden käyttämiseksi teidän on ilmoitettava meille [2] päätöksestänne peruuttaa sopimus yksiselitteisellä ilmoituksella (esimerkiksi kirjeellä postitse tai sähköpostilla). Voitte käyttää liitteenä olevaa malliperuuttamislomaketta, mutta sen käyttö ei ole pakollista. [3]”

b) korvataan kohdan ”Lomakkeen täyttöohjeet” toinen kohta seuraavasti:

”[2.] Lisätkää nimenne, maantieteellinen osoitteenne ja puhelinnumeronne tai sähköpostiosoitteenne.”

c) korvataan kohdan ”Lomakkeen täyttöohjeet” neljäs kohta seuraavasti:

”[4.] Kun kyseessä on kauppasopimus, jossa ette ole tarjoutunut noutamaan tavaroita takaisin peruuttamistapauksessa, lisätkää seuraava teksti: ”Voimme lykätä maksun palautusta kunnes olemme saaneet tavarat takaisin.””

d) Poistetaan kohdan ”Lomakkeen täyttöohjeet” viidennen kohdan c alakohta.

2) Korvataan B osan ensimmäinen luetelmakohta seuraavasti:

”Vastaanottaja [elinkeinonharjoittajan on lisättävä tähän nimensä, maantieteellinen osoitteensa ja, mikäli saatavilla, sähköpostiosoitteensa].”

3 artikla

Muutokset direktiiviin 93/13/EY

Muutetaan direktiivi 93/13/EY seuraavasti:

Lisätään 8 b artikla seuraavasti:

”8 b artikla

1. Jäsenvaltioiden on vahvistettava säännöt tämän direktiivin nojalla annettujen kansallisten säännösten rikkomiseen sovellettavista seuraamuksista ja toteutettava kaikki tarvittavat toimenpiteet niiden täytäntöönpanon varmistamiseksi. Seuraamusten on oltava tehokkaita, oikeasuhteisia ja varoittavia.

2. Jäsenvaltioiden on varmistettava, että hallintoviranomaiset tai tuomioistuimet ottavat tarvittaessa mahdollista seuraamusta ja sen tasoa määritessään asianmukaisesti huomioon seuraavat perusteet:

- (a) rikkomisen luonne, vakavuus ja kesto sekä ajallinen vaikutus;
- (b) niiden kuluttajien määrä, joihin rikkominen vaikuttaa, muiden maiden kuluttajat mukaan luettuina;
- (c) elinkeinonharjoittajan toteuttamat mahdolliset toimet kuluttajien kärsimän vahingon lieventämiseksi tai korjaamiseksi;
- (d) tapauksen mukaan rikkomisen tahallisuus tai tuottamuksellisuus;
- (e) elinkeinonharjoittajan mahdolliset aiemmat rikkomiset;
- (f) elinkeinonharjoittajan rikkomisen vuoksi saavuttamat edut tai välttämät tappiot;
- (g) asian olosuhteista johtuvat mahdolliset muut raskauttavat tai lieventävät tekijät.

3. Kun määrättävä seuraamus on sakko, sen määrästä päätettäessä olisi otettava huomioon rikkomiseen syyllistyneen elinkeinonharjoittajan liikevaihto, nettovoitto sekä mahdolliset muissa jäsenvaltioissa samasta rikkomisesta tai muista tämän direktiivin rikkomisista määrättävät sakot.

4. Jäsenvaltioiden on varmistettava, että asetuksessa (EU) 2017/2394 tarkoitettujen laajalle levinneiden rikkomusten ja laajalle levinneiden rikkomusten, joilla on unioninlaajuinen ulottuvuus, seuraamuksiin sisältyy mahdollisuus määrätä sakkoja, joiden enimmäismäärän on oltava vähintään 4 prosenttia elinkeinonharjoittajan vuotuisesta liikevaihdosta kyseisessä jäsenvaltiossa tai kyseisissä jäsenvaltioissa.

5. Kun jäsenvaltiot päättävät, mihin tarkoitukseen sakoista saadut tulot käytetään, niiden olisi otettava huomioon kuluttajien yleinen etu.

6. Jäsenvaltioiden on toimitettava komissiolle seuraamuksia koskevat sääntönsä viimeistään [date for transposition of the Directive] ja kaikki niihin myöhemmin tehtävät mahdolliset muutokset viipymättä.”

4 artikla

Muutokset direktiiviin 98/6/EY

Muutetaan direktiivi 98/6/EY seuraavasti:

Korvataan 8 artikla seuraavasti:

”8 artikla

1. Jäsenvaltioiden on vahvistettava säännöt tämän direktiivin nojalla annettujen kansallisten säännösten rikkomiseen sovellettavista seuraamuksista ja toteutettava kaikki tarvittavat toimenpiteet niiden täytäntöönpanon varmistamiseksi. Seuraamusten on oltava tehokkaita, oikeasuhteisia ja varoittavia.

2. Jäsenvaltioiden on varmistettava, että hallintoviranomaiset tai tuomioistuimet ottavat tarvittaessa mahdollista seuraamusta ja sen tasoa määritessään asianmukaisesti huomioon seuraavat perusteet:

- (a) rikkomisen luonne, vakavuus ja kesto sekä ajallinen vaikutus;
- (b) niiden kuluttajien määrä, joihin rikkominen vaikuttaa, muiden maiden kuluttajat mukaan luettuina;
- (c) elinkeinonharjoittajan toteuttamat mahdolliset toimet kuluttajien kärsimän vahingon lieventämiseksi tai korjaamiseksi;
- (d) tapauksen mukaan rikkomisen tahallisuus tai tuottamuksellisuus;
- (e) elinkeinonharjoittajan mahdolliset aiemmat rikkomiset;
- (f) elinkeinonharjoittajan rikkomisen vuoksi saavuttamat edut tai välttämät tappiot;
- (g) asian olosuhteista johtuvat mahdolliset muut raskauttavat tai lieventävät tekijät.

3. Kun määrättävä seuraamus on sakko, sen määrästä päätettäessä olisi otettava huomioon rikkomiseen syyllistyneen elinkeinonharjoittajan liikevaihto, nettovoitto sekä mahdolliset muissa jäsenvaltioissa samasta rikkomisesta tai muista tämän direktiivin rikkomisista määrättävät sakot.

4. Jäsenvaltioiden on varmistettava, että asetuksessa (EU) 2017/2394 tarkoitettujen laajalle levinneiden rikkomusten ja laajalle levinneiden rikkomusten, joilla on unioninlaajuinen ulottuvuus, seuraamuksiin sisältyy mahdollisuus määrätä sakkoja, joiden enimmäismäärän on oltava vähintään 4 prosenttia elinkeinonharjoittajan vuotuisesta liikevaihdosta kyseisessä jäsenvaltiossa tai kyseisissä jäsenvaltioissa.

5. Kun jäsenvaltiot päättävät, mihin tarkoitukseen sakoista saadut tulot käytetään, niiden olisi otettava huomioon kuluttajien yleinen etu.
6. Jäsenvaltioiden on toimitettava komissiolle seuraamuksia koskevat sääntönsä viimeistään [date for transposition of the Directive] ja kaikki niihin myöhemmin tehtävät mahdolliset muutokset viipymättä.”

5 artikla

Saattaminen osaksi kansallista lainsäädäntöä

1. Jäsenvaltioiden on annettava ja julkaistava tämän direktiivin noudattamisen edellyttämät lait, asetukset ja hallinnolliset määräykset viimeistään 18 kuukauden kuluttua tämän direktiivin antamisesta. Niiden on viipymättä toimitettava nämä säännökset kirjallisina komissiolle.
- Jäsenvaltioiden on alettava soveltaa näitä säännöksiä kuuden kuukauden kuluttua määräajasta, joka on asetettu saattamiselle osaksi kansallista lainsäädäntöä.
- Näissä jäsenvaltioiden antamissa säädöksissä on viitattava tähän direktiiviin tai niihin on liitettävä tällainen viittaus, kun ne julkaistaan virallisesti. Jäsenvaltioiden on säädettävä siitä, miten viittaukset tehdään.
2. Jäsenvaltioiden on toimitettava tässä direktiivissä säännellyistä kysymyksistä antamansa keskeiset kansalliset säännökset kirjallisina komissiolle.

6 artikla

Voimaantulo

Tämä direktiivi tulee voimaan kahdentenakymmenentenä päivänä sen jälkeen, kun se on julkaistu *Euroopan unionin virallisessa lehdessä*.

7 artikla

Osoitus

Tämä direktiivi on osoitettu kaikille jäsenvaltioille.

Tehty Brysselissä

Euroopan parlamentin puolesta
Puhemies

Neuvoston puolesta
Puheenjohtaja