

REGLUGERÐ EVRÓPUÞINGSINS OG RÁÐSINS (ESB) 2017/2394**2019/EES/58/24**

frá 12. desember 2017

um samvinnu milli landsyfirvalda sem bera ábyrgð á að framfylgja lögum um neytendavernd og um niðurfellingu reglugerðar (EB) nr. 2006/2004 (*)

EVRÓPUÞINGIÐ OG RÁÐ EVRÓPUSAMBANDSINS HAFAR,

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

með hliðsjón af tillögu framkvæmdastjórnar Evrópusambandsins,

eftir að hafa lagt drög að lagagerð fyrir þjóðþingin,

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

í samræmi við almenna lagasetningarmeðferð (2),

og að teknu tilliti til eftirfarandi:

- 1) Í reglugerð Evrópuþingsins og ráðsins (EB) nr. 2006/2004 (3) er kveðið á um samræmdar reglur og verklag til að greiða fyrir samvinnu milli landsyfirvalda sem bera ábyrgð á að framfylgja lögum um neytendavernd sem ná yfir landamæri. Í 21. gr. a í reglugerð (EB) nr. 2006/2004 er kveðið á um endurskoðun á skilvirkni þeirrar reglugerðar og beitingu hennar í raun. Að lokinni slíkri endurskoðun hefur framkvæmdastjórnin komist að þeirri niðurstöðu að reglugerð (EB) nr. 2006/2004 nái ekki að takast með skilvirkum hætti á við þær áskoranir sem fylgja því að framfylgja lögum á innri markaðnum, þ.m.t. áskorunum hins stafræna innri markaðar.
- 2) Í orðsendingu framkvæmdastjórnarinnar frá 6. maí 2015, „Áætlun um stafrænan innri markað fyrir Evrópu“, var efling á tiltrú neytenda með hraðari, liprari og samkvæmari framfylgd reglna um neytendamál tilgreint sem eitt af forgangsverkefnum þeirrar áætlunar. Í orðsendingu framkvæmdastjórnarinnar frá 28. október 2015, „Áætlunin um stafrænan innri markað uppfærð: aukin tækifæri fyrir fólk og fyrirtæki“, var ítrekað að efla bæri framfylgd neytendalöggjafar Sambandsins enn frekar með endurbótum á reglugerð (EB) nr. 2006/2004.
- 3) Óskilvirk framfylgd laga í tilviki brota sem ná yfir landamæri, þ.m.t. brota í hinu stafræna umhverfi, gerir seljendum kleift að forðast framfylgd laganna með því að færa sig um set innan Sambandsins. Hún veldur einnig röskun á samkeppni löghlyðinna seljenda, hvort sem þeir starfa innanlands eða yfir landamæri, á Netinu eða utan þess, og skaðar þannig neytendur beint og grefur undan tiltrú þeirra á viðskiptum yfir landamæri og innri markaðnum. Aukin samræming, sem m.a. felur í sér skilvirka og árangursríka samvinnu milli lögbærra opinberra yfirvalda sem framfylgja lögum, er því nauðsynleg til að koma upp um, rannsaka og fyrirskipa að brot sem heyra undir þessa reglugerð, verði stöðvuð eða bönnuð.

(*) Þessi ESB-gerð birtist í Stjtið. ESB L 345, 27.12.2017, bls. 1. Hennar var getið í ákvörðun sameiginlegu EES-nefndarinnar nr. 172/2019 frá 13. júní 2019 um breytingu á XIX. viðauka (Neytendavernd) við EES-samninginn (bíður birtingar).

(1) Stjtið. ESB C 34, 2.2.2017, bls. 100.

(2) Afstaða Evrópuþingsins frá 14. nóvember 2017 (hefur enn ekki verið birt í Stjórnartíðindunum) og ákvörðun ráðsins frá 30. nóvember 2017.

(3) Reglugerð Evrópuþingsins og ráðsins (EB) nr. 2006/2004 frá 27. október 2004 um samvinnu milli innlendra yfirvalda sem bera ábyrgð á framfylgd laga um neytendavernd (reglugerð um samvinnu um neytendavernd) (Stjtið. ESB L 364, 9.12.2004, bls. 1).

- 4) Með reglugerð (EB) nr. 2006/2004 var komið á fót neti lögbærra opinberra yfirvalda sem framfylgja lögum í Sambandinu. Skilvirk samræming er nauðsynleg milli hinna ýmsu lögbæru yfirvalda sem taka þátt í þessu neti, svo og skilvirk samræming annarra opinberra yfirvalda á vettvangi aðildarríkis. Fela ætti opinberu yfirvaldi í hverju aðildarríki samræmingarhlutverk miðlægrar tengiskrifstofu. Það yfirvald ætti að hafa nauðsynlegar valdheimildir og næg úrræði til að takast það lykhillutverk á hendur. Hvert aðildarríki er hvatt til þess að tilnefna eitt af lögbærum yfirvöldum sínum sem miðlæga tengiskrifstofu samkvæmt þessari reglugerð.
- 5) Neytendur ættu einnig að njóta verndar fyrir brotum, sem heyra undir þessa reglugerð, sem látið hefur verið af en sem enn kunna að hafa skaðleg áhrif. Lögbær yfirvöld ættu að hafa nauðsynlegar lágmarksvaldheimildir til að rannsaka slík brot og fyrirskipa stöðvun þeirra eða bann við þeim eftirleiðis til að koma í veg að þau endurtaki sig og tryggja með því öfluga neytendavernd.
- 6) Lögbær yfirvöld ættu að hafa tilteknar lágmarksheimildir til rannsókna og framfylgdar til að geta beitt þessari reglugerð, til að samstarf þeirra á milli geti gengið hraðar fyrir sig og verið skilvirkara og til að geta komið í veg fyrir að seljendur geri sig seka um brot sem heyra undir þessa reglugerð. Þessar valdheimildir ættu að vera nægar til að takast megi með skilvirkum hætti á við áskoranir sem fylgja framfylgd laga í rafrænni verslun (e. e-commerce) og stafrænu umhverfi og til að koma í veg fyrir að ólögghlyðnir seljendur notfæri sér glöppur í lagaframfylgdarkerfinu með því að færa sig um set til aðildarríkja þar sem lögbær yfirvöld hafa ekki burði til að taka á ólögætum viðskiptaháttum. Þessar valdheimildir ættu að gera aðildarríkjunum kleift að sjá til þess að lögbær yfirvöld geti skipst með lögmætum hætti á nauðsynlegum upplýsingum og sönnunargögnum til að framfylgd laga verði jafnskilvirk í öllum aðildarríkjunum.
- 7) Sérhverv aðildarríki ætti að sjá til þess að öll lögbær yfirvöld innan lögsögu þess hafi allar lágmarksheimildir sem nauðsynlegar eru til að tryggja rétta beitingu þessarar reglugerðar. Aðildarríkin ættu þó að geta ákveðið að veita ekki hverju og einu hinna lögbæru yfirvalda allar valdheimildir, svo fremi að beita megi hverri og einni af þessum heimildum með skilvirkum hætti og eins og nauðsyn krefur í tengslum við sérhverv brot sem heyrir undir þessa reglugerð. Aðildarríkin ættu einnig að geta ákveðið, í samræmi við þessa reglugerð, að fela tilnefndum stofnunum tiltekin verkefni eða veita lögbærum yfirvöldum heimild til að hafa samráð við neytendasamtök, samtök seljenda, tilnefndar stofnanir eða aðra viðkomandi aðila, varðandi það hversu skilvirkar skuldbindingarnar, sem seljandi hefur lagt til, muni reynast til að stöðva brot sem heyrir undir þessa reglugerð. Aðildarríkjunum ætti þó alls ekki að vera skylt að láta tilnefndar stofnanir koma að beitingu þessarar reglugerðar eða að kveða á um samráð við neytendasamtök, samtök seljenda, tilnefndar stofnanir eða aðra viðkomandi aðila varðandi það hversu skilvirkar skuldbindingar, sem lagðar hafa verið til, reynast til að stöðva brot sem heyrir undir þessa reglugerð.
- 8) Lögbær yfirvöld ættu að vera í aðstöðu til að hefja rannsókn eða málsmeðferð að eigin frumkvæði ef þau komast á snodir um brot sem heyra undir þessa reglugerð með öðrum hætti en vegna kvartana frá neytendum.
- 9) Lögbær yfirvöld ættu að hafa aðgang að öllum viðeigandi skjölum, gögnum og upplýsingum sem tengjast efni rannsókna eða samhæfðum rannsóknum (e. „sweeps“) á neytendamarkaði til að ákvarða hvort brot á lögum Sambandsins til verndar hagsmunum neytenda hafi átt sér stað eða standi yfir, og einkum til að finna hvaða seljandi ber ábyrgð á því, óháð því hver hefur undir höndum viðkomandi skjöl, gögn eða upplýsingar og án tillits til forms þeirra eða sniðs, geymslumiðils eða staðarins þar sem þau eru geymd. Lögbær yfirvöld ættu að geta farið fram á það beint við þriðju aðila í stafrænu virðisbæturjunni að þeir láti í té hvers konar viðkomandi sönnunargögn, viðeigandi gögn og upplýsingar í samræmi við tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins 2000/31/EB⁽¹⁾ og í samræmi við löggjöf um persónuvernd.
- 10) Lögbær yfirvöld ættu að geta krafist hvaða opinbert yfirvald, aðila eða stofnun sem er í aðildarríki þeirra, eða einstakling eða lögaðila, þ.m.t. til dæmis greiðsluþjónustuveitendur, netþjónustuveitendur, fjarskiptafyrirtæki, skráningaraðila og skráningarmiðlanir léna og hýsingaraðila, um allar viðeigandi upplýsingar, í þeim tilgangi að ákvarða hvort brot, sem heyrir undir þessa reglugerð, hafi átt sér stað eða eigi sér stað.
- 11) Lögbær yfirvöld ættu að geta framkvæmt nauðsynlegar vettvangsskoðanir og ættu að hafa heimild til að fara inn á öll athafnasvæði, lóðir eða inn í flutningatæki sem seljandinn, sem sætir skoðun, notar í tengslum við atvinnugrein sína, fyrirtæki, iðn eða sérgrein.

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

- 12) Lögbær yfirvöld ættu að geta kafið sérhvern fulltrúa eða starfsmann seljandans, sem sætir skoðun, um skýringar á málavöxtum, upplýsingar, gögn eða skjöl tengd viðfangsefni skoðunarinnar og skráð svör þess fulltrúa eða starfsmanns.
- 13) Lögbær yfirvöld ættu að geta sannprófað að farið sé að lögum Sambandsins til verndar hagsmunum neytenda og aflað sönnunargagna um brot sem heyra undir þessa reglugerð, þ.m.t. brot sem eiga sér stað við kaup á vörum eða þjónustu eða eftir þau. Lögbær yfirvöld ættu því að hafa heimild til profukaupa á vörum eða þjónustu, undir fölsku nafni ef nauðsyn krefur, til að koma upp um brot sem heyra undir þessa reglugerð, s.s. synjun á rétti neytanda til að falla frá samningi þegar um er að ræða fjarsölusamninga, og til að afla sönnunargagna. Í þeirri heimild ætti einnig að felast heimild til þess að skoða, athuga, rannsaka, hluta sundur eða prófa vöru eða þjónustu sem lögbært yfirvald hefur keypt í slíkum tilgangi. Heimild til profukaupa á vörum og þjónustu gæti falið í sér heimild af hálfu lögbærra yfirvalda til að tryggja að hvers konar greiðsla fái endurgreidd svo fremi sem slík endurgreiðsla væri ekki óhófleg og samræmdist að öðru leyti lögum Sambandsins og landslögum.
- 14) Einkum í hinu stafræna umhverfi ættu lögbær yfirvöld að geta stöðvað brot, sem heyra undir þessa reglugerð, hratt og örugglega, einkum þegar seljandi vöru eða þjónustu leynir því hver hann er eða flytur sig um set innan Sambandsins eða til þriðja lands til að forðast framfylgd laga. Ef hætta er á að heildarhagsmunir neytenda (e. collective interests of consumers) bíði alvarlegan skaða ættu lögbær yfirvöld að geta samþykkt bráðabirgðaráðstafanir í samræmi við landslög, þ.m.t. um að fjarlægja efni af netskilfleti eða fyrirskipa að birt sé skýr viðvörðun til neytenda þegar þeir fara inn á netskilflöt. Bráðabirgðaráðstafanir ættu ekki að ganga lengra en nauðsynlegt er til að ná markmiði þeirra. Enn fremur ættu lögbær yfirvöld að hafa heimild til að fyrirskipa að birt sé skýr viðvörðun til neytenda þegar þeir fara inn á netskilflöt eða til að fyrirskipa að stafrænt efni sé fjarlægt eða því breytt ef ekki er hægt að stöðva ólöglega viðskiptahætti með öðrum skilvirkum hætti. Slíkar ráðstafanir ættu ekki að ganga lengra en nauðsynlegt er til að ná því markmiði að binda enda á eða banna brot sem heyrir undir þessa reglugerð.
- 15) Í þeim tilgangi að ná markmiði þessarar reglugerðar og vegna þess hve mikilvægt er að seljendur vilji fara að lögum Sambandsins til verndar hagsmunum neytenda og bæta fyrir afleiðingar brota sem heyra undir þessa reglugerð ættu lögbær yfirvöld að hafa þann möguleika að komast að samkomulagi við seljendur um skuldbindingar, sem innihalda skref sem seljandi skal taka og ráðstafanir sem hann þarf að gera varðandi brot, einkum það að binda enda á brot.
- 16) Viðurlög við neytendalagabrotum eru mikilvægur hluti lagaframfylgdarkerfisins vegna þeirra beinu áhrifa sem þau hafa á það hversu lejtandi opinber framfylgd laga er. Þar eð landsbundið fyrirkomulag viðurlaga gerir ekki alltaf ráð fyrir því að brot geti náð yfir landamæri ætti rétturinn til að leggja á viðurlög fyrir brot sem heyra undir þessa reglugerð að vera hluti af lágmarksheimildum lögbærra yfirvalda. Ekki ætti að krefjast þess af aðildarríkjunum að þau komi á fót nýju fyrirkomulagi viðurlaga vegna brota sem heyra undir þessa reglugerð. Þess í stað ættu þau að krefjast þess að lögbær yfirvöld beiti því fyrirkomulagi sem gildir um sama brot innanlands, en taki, þar sem hægt er, tillit til raunverulegrar stærðar og umfangs brotsins sem um er að ræða. Í ljósi niðurstaðna skýrslu framkvæmdastjórnarinnar um hæfispöfun á neytendalögum og lögum um markaðssetningu gæti reynst nauðsynlegt að herða viðurlög fyrir brot á neytendalögum Sambandsins.
- 17) Neytendur ættu að eiga rétt til að fá úrbót sinna mála vegna tjóns sem þeir verða fyrir vegna brota sem heyra undir þessa reglugerð. Háð hverju tilviki fyrir sig ættu heimildir lögbærra yfirvalda til að fá yfirlýsingar seljanda, að frumkvæði hans, um viðbótarskuldbindingar um úrbætur fyrir neytendur sem meint brot, sem heyrir undir þessa reglugerð, hefur haft áhrif á eða, eftir því sem við á, til að leitast eftir að fá frá seljanda skuldbindingar um að bjóða neytendum, sem orðið hafa fyrir áhrifum af brotinu, úrlausn við hæfi, að miðar að því að uppræta neikvæð áhrif brots, sem nær yfir landamæri, á neytendur. Á meðal slíkra úrbóta geta t.d. verið viðgerð, skipti, verðlækkun, uppsögn samnings eða endurgreiðsla þess verðs sem greitt var fyrir vöruna eða þjónustuna, eftir því sem við á, til að draga úr neikvæðum afleiðingum brots, sem heyrir undir þessa reglugerð, fyrir viðkomandi neytanda í samræmi við kröfur laga Sambandsins. Þetta ætti ekki að hafa áhrif á rétt neytandans til að leita úrlausnar sinna mála eftir viðeigandi leiðum. Lögbær yfirvöld ættu, eftir atvikum, að upplýsa neytendur, sem halda því fram að þeir hafi orðið fyrir tjóni vegna brots sem heyrir undir þessa reglugerð, um það hvernig þeir geti farið fram á bætur samkvæmt landslögum.

- 18) Framkvæmd og beiting valdheimilda við beitingu þessarar reglugerðar ætti að vera í samræmi við meðalhóf og í réttu hlutfalli við eðli brots á lögum Sambandsins til verndar hagsmunum neytenda og raunverulegan eða hugsanlegan heildarskaða sem hlýst af því. Lögbær yfirvöld ættu að taka tillit til allra staðreynda og málavaxta og velja heppilegustu ráðstafanirnar sem eru brýnar til að taka á broti sem heyrir undir þessa reglugerð. Ráðstafanirnar ættu að vera í réttu hlutfalli við brot, skilvirkar og hafa varnaðaráhrif.
- 19) Framkvæmd og beiting valdheimilda við beitingu þessarar reglugerðar ætti einnig að samræmast öðrum lögum Sambandsins og landslögum, þ.m.t. gildandi réttarfarsreglum og meginreglum um grundvallarréttindi. Aðildarríkjunum ætti að vera frjálst að setja skilyrði fyrir og takmarkanir á beitingu valdheimilda í landslögum, í samræmi við lög Sambandsins. Ef þess er t.d. krafist í landslögum að afla þurfi fyrirframleyfis frá dómsyfirvaldi viðkomandi aðildarríkis til að fara inn á yfirráðasvæði einstaklinga og lögaðila ætti ekki að beita heimildinni til að fara inn á slíkt svæði fyrr en slíkt fyrirframleyfi hefur verið fengið.
- 20) Aðildarríkin ættu að geta valið um hvort lögbær yfirvöld beiti þessum valdheimildum beint samkvæmt sínum eigin heimildum, með því að skjóta málinu til annarra lögbærra yfirvalda eða annarra opinberra yfirvalda, með fyrirætlunum til tilnefndra stofnana eða með því að vísa máli til valdbærra dómstóla. Aðildarríkin ættu að tryggja að þessum valdheimildum sé beitt af skilvirkni og tímanlega.
- 21) Þegar beiðnum, sem lagðar eru fram gegnum kerfið fyrir gagnkvæma aðstoð, er svarað ættu lögbær yfirvöld, eftir því sem við á, einnig að nýta sér aðrar heimildir eða ráðstafanir sem eru leyfðar á innlendum vettvangi, þ.m.t. heimildir til að hefja mál eða vísa málum til saksóknar. Það er afar mikilvægt að dómstólar og önnur yfirvöld, einkum þau sem koma að saksókn, hafi nauðsynleg úrræði og valdheimildir til að hafa samstarf við lögbær yfirvöld af skilvirkni og tímanlega.
- 22) Bæta ætti skilvirkni gagnkvæma aðstoðarkerfisins. Veita ætti umbeðnar upplýsingar um innan þeirra tímamarka sem sett eru fram í þessari reglugerð og samþykkja nauðsynlegar rannsóknar- og framfylgdarráðstafanir tímanlega. Lögbær yfirvöld ættu að svara beiðnum um upplýsingar og framfylgd innan tilgreindra tímamarka nema komist sé að samkomulagi um annað. Skyldur lögbærs yfirvalds innan gagnkvæma aðstoðarkerfisins ættu að vera óbreyttar nema líklegt sé að aðgerðir til framfylgdar lögum og stjórnvaldsáskvarðanir sem teknar eru á landsvísu utan gagnkvæma aðstoðarkerfisins myndu tryggja að hægt væri að stöðva eða banna brot innan Sambandsins með skjótum og skilvirkum hætti. Líta ætti á stjórnvaldsáskvarðanir þar að lútandi sem ákvarðanir sem hrinda í framkvæmd ráðstöfunum til að sjá til þess að brot innan Sambandsins verði stöðvað eða það bannað. Í slíkum undantekningartilvikum ættu lögbær yfirvöld að geta neitað að verða við beiðni um framfylgdarráðstafanir sem lögð hefur verið fram innan gagnkvæma aðstoðarkerfisins.
- 23) Framkvæmdastjórnin ætti að vera í betri aðstöðu til að samræma og fylgjast með virkni gagnkvæma aðstoðarkerfisins, gefa út leiðbeiningar, leggja fram tilmæli og skila álitum til aðildarríkjanna þegar upp koma vandamál. Hún ætti einnig að vera betur fær um að aðstoða lögbær yfirvöld hratt og af skilvirkni við að leysa deilumál varðandi túlkun á skyldum þeirra í tengslum við gagnkvæma aðstoðarkerfið.
- 24) Reglugerð þessi ætti að kveða á um samræmdar reglur þar sem mælt er fyrir um verklag við að samræma rannsóknar- og framfylgdarráðstafanir í tengslum við víðtæk brot og víðtæk brot á Sambandsvísu. Samræmdar aðgerðir gegn víðtækum brotum og víðtækum brotum á Sambandsvísu ættu að tryggja að lögbær yfirvöld geti valið þau verkfæri sem best eiga við og eru skilvirkust til að stöðva þessi brot og, eftir því sem við á, til að fá eða leitast eftir að fá frá seljendunum sem bera ábyrgð á þeim, skuldbindingar um úrbætur í þágu neytenda.
- 25) Sem hluti af samræmdri aðgerð ættu viðkomandi lögbær yfirvöld að samræma rannsóknar- og framfylgdarráðstafanir sínar til að taka á víðtæku broti eða víðtæku broti á Sambandsvísu af skilvirkni og sjá til þess að brotið verði stöðvað eða bannað. Í því skyni ættu lögbær yfirvöld að skiptast á öllum nauðsynlegum sönnunargögnum og upplýsingum og veita nauðsynlega aðstoð. Lögbær yfirvöld, sem víðtækt brot eða víðtækt brot á Sambandsvísu varðar, ættu að grípa til nauðsynlegra framfylgdarráðstafana með samræmdum hætti til að sjá til þess að brotið verði stöðvað eða bannað.

- 26) Þátttaka hvers lögbærs yfirvalds í samræmdri aðgerð, og einkum þeim rannsóknar- og framfylgdarráðstöfunum sem lögbæru yfirvaldi er skylt að gera, ætti að vera nægileg til að taka á viðtæku broti eða víðtæku broti á Sambandsvísu af skilvirkni. Lögbæru yfirvöldunum sem brotið varðar ætti að vera skylt að gera einungis þær rannsóknar- og framfylgdarráðstafanir sem nauðsynlegar eru til að afla allra nauðsynlegra sönnunargagna og upplýsinga varðandi víðtækt brot eða víðtækt brot á Sambandsvísu og til að sjá til þess að brotið verði stöðvað eða bannað. Það að lögbæra yfirvaldið, sem brotið varðar, hafi ekki yfir að ráða nægilegum úrræðum ætti þó ekki að teljast réttlæta að það taki ekki þátt í samræmdri aðgerð.
- 27) Lögbær yfirvöld, sem víðtækt brot eða víðtækt brot á Sambandsvísu varðar og sem taka þátt í samræmdri aðgerð, ættu að geta látið fara fram rannsóknar- og framfylgdarstarf innanlands vegna sama brots og gegn sama seljanda. Jafnframt ætti þó skylda lögbæra yfirvaldsins til að samræma rannsóknar- og framfylgdarstarf sitt innan ramma samræmdrar aðgerðar með öðrum lögbærum yfirvöldum sem brotið varðar, að vera óbreytt nema líklegt sé að framfylgdaraðgerðir lögum og stjórnvaldsákvæðanir sem teknar eru á landsvísu utan samræmdu aðgerðarinnar myndu tryggja að hægt væri að stöðva eða banna víðtækt brot eða víðtækt brot á Sambandsvísu með skjótum og skilvirkum hætti. Líta ætti á stjórnvaldsákvæðanir þar að lútandi sem ákvæðanir sem hrinda í framkvæmd ráðstöfunum til að sjá til þess að brotið verði stöðvað eða það bannað. Í slíkum undantekningartilvikum ættu lögbær yfirvöld að geta neitað að taka þátt í samræmdri aðgerð.
- 28) Ef rökstuddur grunur leikur á um víðtækt brot ættu lögbær yfirvöld sem brotið varðar að sammælast um að hefja samræmda aðgerð. Til að ganga úr skugga um það hvaða lögbæru yfirvöld það eru, sem víðtækt brot varðar, ætti að skoða alla viðeigandi þætti brotsins, einkum hvar seljandinn hefur staðfestu eða býr, hvar eignir hans eru staðsettar, hvar neytendurnir, sem urðu fyrir tjóni vegna meints brots, eru staðsettir og hvar sölustaðir seljandans eru, s.s. verslanir og vefsetur.
- 29) Framkvæmdastjórnin ætti að vinna nánar með aðildarríkjunum að því að fyrirbyggja umfangsmikil brot. Hún ætti því að tilkynna lögbærum yfirvöldum um það ef grunur leikur á um brot sem heyrir undir þessa reglugerð. Hafi framkvæmdastjórnin, t.d. með því að fylgjast með viðvörðunum sem lögbær yfirvöld gefa út, fengið rökstuddan grun um að víðtækt brot á Sambandsvísu hafi átt sér stað ætti hún að tilkynna aðildarríkjunum um það í gegnum þau lögbæru yfirvöld og miðlægu tengiskrifstofur sem meint brot varðar, og tilgreina í tilkynningunni ástæðurnar sem réttlæta hugsanlega samræmda aðgerð. Hlutaðeigandi lögbær yfirvöld ættu að láta fara fram viðeigandi rannsóknir á grundvelli fyrirliðgjandi eða auðfáanlegra upplýsinga. Þau ættu að tilkynna öðrum lögbærum yfirvöldum, miðlægu tengiskrifstofunum sem brotið varðar og framkvæmdastjórninni um niðurstöður rannsókna sinna. Komist hlutaðeigandi lögbær yfirvöld að þeirri niðurstöðu að slíkar rannsóknir leiði í ljós að hugsanlega sé verið að fremja slíkt brot, ættu þau að hefja samræmda aðgerð með því að gera þær ráðstafanir sem settar eru fram í þessari reglugerð. Framkvæmdastjórnin ætti ætíð að annast samræmingu þegar um er að ræða samræmda aðgerð til að taka á viðtæku broti á Sambandsvísu. Ef í ljós kemur að brotið varðar tiltekið aðildarríki ætti það að taka þátt í samræmdu aðgerðinni og aðstoða við að afla nauðsynlegra sönnunargagna og upplýsinga í tengslum við brotið og við að sjá til þess að það sé stöðvað eða bannað. Að því er varðar framfylgdarráðstafanir ætti beiting þessarar reglugerðar ekki að hafa áhrif á meðferð sakamála og dómsmeðferð í aðildarríkjunum. Virða ætti regluna um að vera ekki saksóttur eða refsað tvívegis (ne bis in idem). Endurtaki sami seljandi hins vegar sömu aðgerð eða aðgerðaleyfi og fól í sér brot sem heyrir undir þessa reglugerð, og sem þegar hafði verið tekið á með fullnustumeðferð sem lauk með stöðvun þess brots eða banni, ætti að líta á það sem nýtt brot og lögbær yfirvöld ættu að taka á því sem slíku.
- 30) Hlutaðeigandi lögbær yfirvöld ættu að grípa til nauðsynlegra rannsóknaráðstafana til að ganga úr skugga um málavexti hins víðtæka brots eða víðtæka brots á Sambandsvísu, einkum deili á seljanda, athafnir eða athafnaleysi það sem hann hefur gert sig sekan um og afleiðingar brotsins. Lögbær yfirvöld ættu að grípa til fullnusturáðstafana á grundvelli niðurstöðu rannsóknarinnar. Gera ætti grein fyrir niðurstöðu rannsóknarinnar og matinu á hinu víðtæka broti eða víðtæka broti á Sambandsvísu, eftir því sem við á, í sameiginlegri afstöðu sem lögbær yfirvöld aðildarríkjanna, sem samræmda aðgerðin varðar, sammælast um og beina ætti henni til seljandans sem ber ábyrgð á brotinu. Sameiginlega afstaðan ætti ekki að vera bindandi ákvörðun fyrir lögbæru yfirvöldin. Hún ætti hins vegar að gefa viðtakanda tækifæri til að skýra frá sjónarmiðum sínum í málum sem fjallað er um í sameiginlegu afstöðunni.

- 31) Virða ber rétt seljenda til varnar þegar um er að ræða víðtæk brot eða víðtæk brot á Sambandsvísu. Í því felst, nánar tiltekið, að seljandi hafi rétt til að flytja mál sitt og til að nota við málsmeðferðina opinbert tungumál eða eitt af opinberum tungumálum til opinberra nota í aðildarríkinu þar sem hann hefur staðfestu eða býr. Einnig er brýnt að tryggja að farið sé að lögum Sambandsins um verndun trúnaðarupplýsinga um sérþekkingu og viðskipti.
- 32) Hlutaðeigandi lögbær yfirvöld ættu að gera nauðsynlegar rannsóknar- og framfylgdarráðstafanir innan lögsögu sinnar. Áhrif víðtækra brota eða víðtækra brota á Sambandsvísu takmarkast þó ekki við eitt aðildarríki. Því er þörf á samvinnu lögbærra yfirvalda til að taka á þessum brotum og til að sjá til þess að þau séu stöðvuð eða bönnuð.
- 33) Styðja ætti við að greina með skilvirkum hætti brot, sem heyra undir þessa reglugerð, með upplýsingaskiptum milli lögbærra yfirvalda og framkvæmdastjórnarinnar með því að gefa út viðvaranir þegar rökstuddur grunur leikur á um slík brot. Framkvæmdastjórnin ætti að samræma upplýsingaskiptin.
- 34) Neytendasamtök gegna afar mikilvægu hlutverki við að upplýsa neytendur um réttindi sín og fræða þá og vernda hagsmuni þeirra, þ.m.t. í tengslum við lausn deilumála. Hvetja ætti neytendur til að vinna með lögbærum yfirvöldum að því að efla beitingu þessarar reglugerðar.
- 35) Heimila ætti neytendasamtökum og, eftir því sem við á, viðeigandi samtökum seljenda, að tilkynna lögbærum yfirvöldum um tilvik þar sem grunur leikur á að um brot, sem heyra undir þessa reglugerð, sé að ræða og deila með þeim nauðsynlegum upplýsingum til að koma upp um, rannsaka og stöðva brot, gefa álit sitt á rannsóknum eða brotum og að tilkynna lögbærum yfirvöldum um misnotkun á lögum Sambandsins til verndar hagsmunum neytenda.
- 36) Til að tryggja rétta framkvæmd þessarar reglugerðar ættu aðildarríkin að veita tilnefndum stofnunum, Evrópsku neytendamiðstöðvunum, neytendasamtökum og, eftir því sem við á, samtökum seljenda, sem búa yfir nauðsynlegri sérfræðiþekkingu, heimild til að gefa út utanaðkomandi viðvaranir til lögbærra yfirvalda viðkomandi aðildarríkja og framkvæmdastjórnarinnar vegna gruns um brot sem heyra undir þessa reglugerð og til að veita nauðsynlegar upplýsingar sem eru á færi þeirra. Aðildarríkin gætu haft gildar ástæður til að veita slíkum aðilum ekki heimild til þessa. Í tengslum við þetta ætti aðildarríki, sem ákveður að heimila ekki einum þessara aðila að gefa út utanaðkomandi viðvaranir, að gefa rökstudda skýringu á því.
- 37) Samhæfðar rannsóknaraðgerðir eru annað form samræmdrar lagaframfylgdar sem hefur reynst áhrifaríkt tæki í baráttunni gegn brotum á lögum Sambandsins til verndar hagsmunum neytenda og sem halda ætti uppi og efla í framtíðinni, bæði innan nettengdra og ónettengdra geira. Einkum ættu samhæfðar rannsóknaraðgerðir að fara fram þar sem markaðsþróun, kvartanir neytenda eða aðrar vísbendingar gefa til kynna að brot á lögum Sambandsins til verndar hagsmunum neytenda hafi átt sér stað eða standi yfir.
- 38) Gögn varðandi kvartanir frá neytendum gætu gagnast þeim sem móta stefnur á vettvangi Sambandsins og á landsvísu við að meta hvernig neytendamarkaðir virka og koma upp um brot. Hvetja ætti til skipta á slíkum gögnum á vettvangi Sambandsins.
- 39) Brýnt er að aðildarríkin, í þeim mæli sem nauðsynlegt er til að stuðla að því að ná markmiði þessarar reglugerðar, tilkynni hvert öðru og framkvæmdastjórninni um aðgerðir sínar við að vernda hagsmuni neytenda, þ.m.t. stuðning sinn við starfsemi fulltrúa neytenda, stuðning sinn við starfsemi stofnana sem bera ábyrgð á að ná samkomulagi utan dómstóla í deilumálum á sviði neytendamála og stuðning sinn við að neytendur hafi aðgang að réttarkerfinu. Í samstarfi við framkvæmdastjórnina ættu aðildarríkin að geta annast sameiginlega starfsemi að því er varðar upplýsingaskipti um neytendastefnu á áður nefndum sviðum.
- 40) Fyrirliggjandi áskoranir varðandi framfylgd laga teygja sig yfir landamæri Evrópusambandsins og gæta þarf hagsmuna neytenda í Sambandinu gagnvart óheildarlegum seljendum með staðfestu í þriðju löndum. Því ætti að gera alþjóðasamninga við þriðju lönd um gagnkvæma aðstoð við framfylgd laga Sambandsins til verndar hagsmunum neytenda. Slíkir alþjóðasamningar ættu að taka til efnis þessarar reglugerðar og vera gerðir á vettvangi Sambandsins til að tryggja hámarksvernd neytenda í Sambandinu og snurðulausa samvinnu við þriðju lönd.

- 41) Upplýsingar, sem lögbær yfirvöld skiptast á, ættu að vera háðar ströngum reglum um trúnaðarkvöð og um þagnarskyldu og viðskiptaleynd til að tryggja að rannsóknum sé ekki teft í tvísýnu og að orðstír seljenda skaðist ekki að ósekju. Lögbær yfirvöld ættu aðeins að ákveða að birta slíkar upplýsingar ef við á og nauðsyn krefur, í samræmi við meðalhófsregluna, með hliðsjón af almannahagsmunum, s.s. almannaoðryggi, neytendavernd, lýðheilsu, umhverfisvernd eða viðeigandi framkvæmd sakamálarannsókna og í hverju tilviki fyrir sig.
- 42) Til að auka gagnsæi samstarfsnetsins og vekja neytendur og allan almenning til vitundar ætti framkvæmdastjórnin á tveggja ára fresti að leggja fram yfirlit yfir upplýsingar, tölfræðileg gögn og þróun á sviði framfylgdar neytendalöggjafar, sem safnað er innan ramma framfylgdar af hálfu samstarfsins sem kveðið er á um í þessari reglugerð, og birta það opinberlega.
- 43) Víðtæk brot ætti að leysa á skilvirkan og áhrifaríkan hátt. Í því skyni ætti að taka upp fyrirkomulag þar sem skipst á upplýsingum um forgangsröð varðandi framfylgd laga á tveggja ára fresti.
- 44) Til að tryggja samræmd skilyrði fyrir framkvæmd þessarar reglugerðar ætti að fela framkvæmdastjórninni framkvæmdarvald til að mæla fyrir um hagnýtt og rekstrarlegt fyrirkomulag að því er varðar starfsemi rafræna gagnagrunnsins. Þessu valdi ætti að beita í samræmi við reglugerð Evrópuþingsins og ráðsins (ESB) nr. 182/2011 ⁽¹⁾.
- 45) Reglugerð þessi er með fyrirvara um reglur Sambandsins á einstökum sérsviðum sem kveða á um samstarf milli eftirlitsaðila á sérsviðum eða um gildar reglur Sambandsins á tilteknu sérsviði um bætur til neytenda fyrir skaða sem þeir verða fyrir vegna brota á þessum reglum. Reglugerðin er einnig með fyrirvara um önnur samstarfskerfi og -net sem kveðið er á um í sérlögum Sambandsins. Reglugerð þessi stuðlar að samstarfi og samræmingu innan neytendaverndarnetsins og neta eftirlitsstofnana og -yfirvalda, sem komið er á fót með sérlögum Sambandsins. Þessi reglugerð er með fyrirvara um beitingu ráðstafana er varða dómsmálasamstarf í einkamálum og sakamálum í aðildarríkjunum.
- 46) Reglugerð þessi er með fyrirvara um rétt til að krefjast bóta fyrir einstaklinga eða hópa, sem heyrir undir landslög, og kveður ekki á um fullnustu slíkra krafna.
- 47) Reglugerð Evrópuþingsins og ráðsins (EB) nr. 45/2001⁽²⁾, reglugerð Evrópuþingsins og ráðsins (ESB) 2016/679 ⁽³⁾ og tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins (ESB) 2016/680 ⁽⁴⁾ ættu að gilda í tengslum við þessa reglugerð.
- 48) Reglugerð þessi er með fyrirvara um reglur Sambandsins sem í gildi eru varðandi valdheimildir landsbundinna eftirlitsstofnana sem komið er á fót með sérlögum Sambandsins. Eftir því sem við á og mögulegt er ættu þessar stofnanir að nota tiltækar valdheimildir sínar samkvæmt lögum Sambandsins og landslögum til að sjá til þess að brot sem heyra undir þessa reglugerð verði stöðvuð eða bönnuð og aðstoða lögbær yfirvöld við það.
- 49) Reglugerð þessi er með fyrirvara um hlutverk og valdheimildir lögbærra yfirvalda og evrópsku bankaeftirlitsstofnunarinnar í tengslum við vernd fjárhagslegra heildarhagsmuna neytenda í málefnum varðandi greiðslureikningaþjónustu og lánsamninga í tengslum við íbúðarhúsnæði samkvæmt tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins 2014/17/ESB ⁽⁵⁾ og tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins 2014/92/ESB ⁽⁶⁾.
- 50) Í ljósi gildandi samstarfsfyrirkomulags samkvæmt tilskipun 2014/17/ESB og tilskipun 2014/92/ESB ætti kerfið fyrir gagnkvæma aðstoð ekki að gilda um brot innan Sambandsins á þessum tilskipunum.

⁽¹⁾ Reglugerð Evrópuþingsins og ráðsins (ESB) nr. 182/2011 frá 16. febrúar 2011 um reglur og almennar meginreglur varðandi tilhögun eftirlits aðildarríkjanna með framkvæmdastjórninni þegar hún beitir framkvæmdavaldi sínu (Stjtið. ESB L 55, 28.2.2011, bls. 13).

⁽²⁾ Reglugerð Evrópuþingsins og ráðsins (EB) nr. 45/2001 frá 18. desember 2000 um vernd einstaklinga í tengslum við vinnslu persónuupplýsinga, sem stofnanir og aðilar Bandalagsins hafa unnið, og um frjálsa miðlun slíkra upplýsinga (Stjtið. EB L 8, 12.1.2001, bls. 1).

⁽³⁾ Reglugerð Evrópuþingsins og ráðsins (ESB) 2016/679 frá 27. apríl 2016 um vernd einstaklinga í tengslum við vinnslu persónuupplýsinga og um frjálsa miðlun slíkra upplýsinga og niðurfellingu tilskipunar 95/46/EB (almenna persónuverndarreglugerðin) (Stjtið. ESB L 119, 4.5.2016, bls. 1).

⁽⁴⁾ Tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins (ESB) 2016/680 frá 27. apríl 2016 um vernd einstaklinga að því er varðar vinnslu lögbærra yfirvalda á persónuupplýsingum í tengslum við að koma í veg fyrir, rannsaka, koma upp um eða saksækja fyrir refsiverð brot eða fullnægja refsiviðurlögum og frjálsa miðlun slíkra upplýsinga og um niðurfellingu rammaákvörðunar ráðsins 2008/977/DIM (Stjtið. ESB L 119, 4.5.2016, bls. 89).

⁽⁵⁾ Tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins 2014/17/ESB frá 4. febrúar 2014 um lánsamninga fyrir neytendur í tengslum við íbúðarhúsnæði og um breytingu á tilskipun 2008/48/EB og 2013/36/ESB og reglugerð (ESB) nr. 1093/2010 (Stjtið. ESB L 60, 28.2.2014, bls. 34).

⁽⁶⁾ Tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins 2014/92/ESB frá 23. júlí 2014 um samanburð gjalda er varða greiðslureikninga, skipti á greiðslureikningum og aðgengi að almennum greiðslureikningum (Stjtið. ESB L 257, 28.8.2014, bls. 214).

- 51) Þessi reglugerð gildir með fyrirvara um reglugerð ráðsins nr. 1. ⁽¹⁾.
- 52) Í þessari reglugerð eru þau grundvallarréttindi virt og þeim meginreglum fylgt sem eru viðurkennd, einkum í sáttmála Evrópusambandsins um grundvallarréttindi, og sem eru fyrir hendi í stjórnskipunarhefðum aðildarríkjanna. Til samræmis við það ætti að túlka og beita þessari reglugerð í samræmi við þessi réttindi og meginreglur, þ.m.t. þau sem tengjast tjáningarfrelsi og frelsi og fjölhyggju fjölmiðlanna. Þegar lögbær yfirvöld beita þeim lágmarksheimildum sem kveðið er á um í þessari reglugerð ættu þau að gæta viðeigandi jafnvægis milli þeirra hagsmuna sem verndaðir eru af grundvallarréttindum, s.s. öflugrar neytendaverndar, frelsis til atvinnurekstrar og upplýsingafrelsis.
- 53) Þar eð aðildarríkin geta ekki fyllilega náð markmiðum þessarar reglugerðar, þ.e. samstarfi milli landsyfirvalda sem bera ábyrgð á að framfylgja lögum um neytendavernd, vegna þess að þau geta ekki ein tryggt samstarf og samræmi, og markmiðunum verður því betur náð á vettvangi Sambandsins vegna gildissvæðis og persónulegs gildissviðs reglugerðarinnar, er Sambandinu heimilt að samþykka ráðstafanir í samræmi við nálægðarregluna eins og kveðið er á um í 5. gr. sáttmálans um Evrópusambandið. Í samræmi við meðalhófsregluna, eins og hún er sett fram í þeirri grein, er ekki gengið lengra en nauðsyn krefur í þessari reglugerð til að ná því markmiði.
- 54) Því ætti að fella reglugerð (EB) nr. 2006/2004 úr gildi.

SAMÞYKKT REGLUGERÐ ÞESSA:

I. KAFLI

INNGANGSÁKVÆÐI

1. gr.

Efni

Í þessari reglugerð er mælt fyrir um undir hvaða skilyrðum lögbær yfirvöld, sem aðildarríkin hafa tilnefnt sem ábyrgðaraðila fyrir framfylgd laga Sambandsins til verndar hagsmunum neytenda, hafa samstarf og samræma aðgerðir sín á milli og við framkvæmdastjórnina til að tryggja að farið sé að þessum lögum og til að tryggja snurðulausa starfsemi innri markaðarins og efla vernd fjárhagslegra hagsmuna neytenda.

2. gr.

Gildissvið

1. Reglugerð þessi gildir um brot innan Sambandsins, víðtæk brot og víðtæk brot á Sambandsvísu, jafnvel þótt látið hafi verið af brotunum áður en framfylgd hefst eða er lokið.
2. Þessi reglugerð er með fyrirvara um reglur Sambandsins um alþjóðlegan einkamálarétt, einkum reglur í tengslum við lögsögu dómstóls og þá réttarreglu sem beitt er.
3. Þessi reglugerð er með fyrirvara um beitingu ráðstafana er varða dómsmálasamstarf í einkamálum og sakamálum í aðildarríkjunum, einkum starfsemi Evrópunets dómstóla.
4. Þessi reglugerð er með fyrirvara um að aðildarríkin standi við allar viðbótarskuldbindingar í tengslum við gagnkvæma aðstoð við vernd fjárhagslegra heildarhagsmuna neytenda, þ.m.t. varðandi sakamál, sem leiðir af öðrum löggæringum, þ.m.t. tvíhliða eða marghliða samningum.
5. Þessi reglugerð hefur ekki áhrif á ákvæði tilskipunar Evrópuþingsins og ráðsins 2009/22/EB ⁽²⁾.
6. Reglugerð þessi hefur ekki áhrif á þann möguleika að hefja frekari framfylgdaraðgerðir opinberra aðila eða einkaaðila samkvæmt landslögum.
7. Reglugerð þessi er með fyrirvara um viðeigandi lög Sambandsins sem gilda um vernd einstaklinga í tengslum við vinnslu persónuupplýsinga.
8. Reglugerð þessi er með fyrirvara um landslög sem gilda um bætur til neytenda fyrir skaða sem þeir verða fyrir vegna brota á lögum Sambandsins til verndar hagsmunum neytenda.
9. Reglugerð þessi er með fyrirvara um rétt lögbærra yfirvalda til að láta fara fram rannsóknar- og framfylgdaraðgerðir gegn fleiri en einum seljanda vegna svipaðra brota sem heyra undir þessa reglugerð.

⁽¹⁾ Reglugerð ráðsins nr. 1, þar sem ákveðið er hvaða tungumál skulu notuð í Efnahagsbandalagi Evrópu (Stjttíð. EB 17, 6.10.1958, bls. 385).

⁽²⁾ Tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins 2009/22/EB frá 23. apríl 2009 um að setja lögbann til verndar hagsmunum neytenda (Stjttíð. ESB L 110, 1.5.2009, bls. 30).

10. Ákvæði III. kafla þessarar reglugerðar gilda ekki um brot innan Sambandsins gegn tilskipunum 2014/17/ESB og 2014/92/ESB.

3. gr.

Skilgreiningar

Í þessari reglugerð er merking eftirfarandi hugtaka sem hér segir:

- 1) „lög Sambandsins til verndar hagsmunum neytenda“: reglugerðir og tilskipanir eins og þær eru leiddar í landslög aðildarríkjanna og sem eru tilgreindar í viðaukanum,
- 2) „brot innan Sambandsins“: aðgerð eða aðgerðaleysi andstætt lögum Sambandsins til verndar hagsmunum neytenda, sem hefur skaðað, skaðar, eða er líklegt til að skaða, heildarhagsmuni neytenda sem hafa búsetu í öðru aðildarríki en því aðildarríki þar sem:
 - a) aðgerðin eða aðgerðaleysið var upprunið eða átti sér stað,
 - b) seljandinn, sem ber ábyrgð á aðgerðinni eða aðgerðarleysisinu, hefur staðfestu, eða
 - c) finnast sönnunargögn eða eignir seljanda sem tengjast aðgerðinni eða aðgerðaleysisinu,
- 3) „viðtækt brot“:
 - a) aðgerð eða aðgerðaleysi andstætt lögum Sambandsins til verndar hagsmunum neytenda, sem hefur skaðað, skaðar, eða er líklegt til að skaða heildarhagsmuni neytenda sem hafa búsetu í a.m.k. tveimur öðrum aðildarríkjum en því aðildarríki þar sem:
 - i. aðgerðin eða aðgerðaleysið var upprunið eða átti sér stað,
 - ii. seljandinn, sem ber ábyrgð á aðgerðinni eða aðgerðarleysisinu, hefur staðfestu, eða
 - iii. finnast sönnunargögn eða eignir seljanda sem tengjast aðgerðinni eða aðgerðaleysisinu, eða
 - b) aðgerðir eða aðgerðaleysi andstætt lögum Sambandsins til verndar hagsmunum neytenda, sem hafa skaðað, skaða, eða eru líkleg til að skaða heildarhagsmuni neytenda og sem hafa sameiginleg einkenni, þ.m.t. sama ólöglega athæfi eða brot gegn sömu hagsmunum, sem gerast samhliða og af hálfu sama seljanda, í a.m.k. þremur aðildarríkjum,
- 4) „viðtækt brot á Sambandsvísu“: viðtækt brot sem hefur skaðað, skaðar eða er líklegt til að skaða heildarhagsmuni neytenda í a.m.k. tveimur þriðju hlutum aðildarríkjanna sem saman samsvara a.m.k. tveimur þriðju hlutum íbúafjölda Sambandsins,
- 5) „brot sem heyra undir þessa reglugerð“: brot innan Sambandsins, viðtæk brot og víðtæk brot á Sambandsvísu,
- 6) „lögbært yfirvald“: hvaða opinbert yfirvald sem er, á lands-, svæðis- eða staðarvísu, sem aðildarríki hefur tilnefnt sem ábyrgt fyrir framfylgd laga Sambandsins til verndar hagsmunum neytenda,
- 7) „miðlæg tengiskrifstofa“: opinbera yfirvaldið sem aðildarríki tilnefnir sem ábyrgðaraðila fyrir því að samræma beitingu þessarar reglugerðar í því aðildarríki,
- 8) „tilnefnd stofnun“: stofnun, sem hefur lögætta hagsmuni af því að brot á lögum Sambandsins til verndar hagsmunum neytenda verði stöðvuð eða bönnuð og sem tilnefnd er af aðildarríki og fær fyrirmæli frá lögbæru yfirvaldi um að afla nauðsynlegra upplýsinga og um að grípa til nauðsynlegra framfylgdarráðstafana, sem stofnuninni eru heimilar samkvæmt landslögum í því skyni að stöðva eða banna brotið, og sem kemur fram fyrir hönd þess lögbæra yfirvalds,
- 9) „yfirvald sem leggur fram beiðni“: lögbært yfirvald sem leggur fram beiðni um gagnkvæma aðstoð,
- 10) „yfirvald sem beiðni er beint til“: lögbært yfirvald sem tekur við beiðni um gagnkvæma aðstoð,
- 11) „seljandi“: einstaklingur eða lögaðili, jafnt í eigu hins opinbera sem í einkaeigu, ásamt hverjum þeim sem starfar í nafni seljandans eða fyrir hönd hans, sem starfar að þeim markmiðum sem varða atvinnugrein, fyrirtæki, iðn eða sérgrein hans,

- 12) „neytandi“: einstaklingur sem kemur fram í öðrum tilgangi en vegna atvinnugreinar sinnar, fyrirtækis, iðnar eða sérgreinar,
- 13) „kvörtun neytanda“: yfirlýsing, studd viðeigandi sönnunargögnum, um að seljandi hafi brotið, sé að brjóta eða sé líklegur til að brjóta, lög Sambandsins til verndar hagsmunum neytenda,
- 14) „skaði fyrir heildarhagsmuni neytenda“: raunverulegur eða hugsanlegur skaði fyrir hagsmuni tiltekins fjölda neytenda vegna brota innan Sambandsins, víðtækra brota eða víðtækra brota á Sambandsvísu,
- 15) „netskilflötur“: hvers kyns hugbúnaður, þ.m.t. vefsetur, hluti af vefsetri eða smáforrit, sem starfræktur er af seljanda eða fyrir hönd hans, og sem þjónar þeim tilgangi að gefa neytendum aðgang að vörum eða þjónustu seljandans,
- 16) „samhæfðar rannsóknaraðgerðir“ (e. sweeps): samhæfðar rannsóknir á neytendamörkuðum með samræmdum eftirlitsaðgerðum sem fara fram samtímis til að kanna hvort farið sé að lögum Sambandsins til verndar hagsmunum neytenda eða til að koma upp um brot á þeim.

4. gr.

Tilkynning um fyrningarfresti

Sérhver miðlæg tengiskrifstofa skal tilkynna framkvæmdastjórninni um þá fyrningarfresti sem fyrir hendi eru í aðildarríki hennar og sem gilda um framfylgdarráðstafanirnar sem um getur í 4. mgr. 9. gr. Framkvæmdastjórnin skal útbúa samantekt um tilkynnta fyrningarfresti og gera hana aðgengilega lögbæru yfirvöldunum.

II. KAFLI

LÖGBÆR YFIRVÖLD OG VALDHEIMILDIR ÞEIRRA

5. gr.

Lögbær yfirvöld og miðlægar tengiskrifstofur

1. Hvert aðildarríki skal tilnefna ein eða fleiri lögbær yfirvöld og miðlæga tengiskrifstofu sem bera ábyrgð á beitingu þessarar reglugerðar.
2. Lögbær yfirvöld skulu uppfylla skyldur sínar samkvæmt þessari reglugerð eins og væru þau að vinna fyrir hönd neytenda í sínu eigin aðildarríki og að eigin frumkvæði.
3. Innan hvers aðildarríkis skal miðlæga tengiskrifstofan bera ábyrgð á að samræma rannsóknar- og framfylgdarstarf lögbæru yfirvaldanna, annarra opinberra yfirvalda sem um getur í 6. gr. og, ef við á, tilnefndra stofnana, í tengslum við brot sem heyra undir þessa reglugerð.
4. Aðildarríkin skulu tryggja að lögbær yfirvöld og miðlægar tengiskrifstofur hafi nauðsynleg úrræði til að beita þessari reglugerð, þ.m.t. nægar fjárveitingar og önnur úrræði, sérfræðipækningu, verklagsreglur og annað fyrirkomulag.
5. Ef um er að ræða fleiri en eitt lögbært yfirvald á yfirráðasvæði aðildarríkja skulu þau sjá til þess að verkaskipting þeirra sé greinilega skilgreind og að þessi yfirvöld hafi með sér nána samvinnu svo að þau geti leyst skyldur sínar af hendi með skilvirkum hætti.

6. gr.

Samstarf innan aðildarríkja um beitingu þessarar reglugerðar

1. Til að tryggja rétta beitingu þessarar reglugerðar skal hvert aðildarríki sjá til þess að lögbær yfirvöld þess, önnur opinber yfirvöld og, ef við á, tilnefndar stofnanir hafi með sér skilvirkt samstarf.
2. Önnur opinber yfirvöld, sem um getur í 1. mgr., skulu, að beiðni lögbærs yfirvalds, gera allar nauðsynlegar ráðstafanir sem þeim eru heimilar samkvæmt landslögum til að stöðva eða banna brot sem heyra undir þessa reglugerð.
3. Aðildarríkin skulu sjá til þess að önnur opinber yfirvöld, sem um getur í 1. mgr., hafi nauðsynleg úrræði og valdheimildir til að hafa skilvirkt samstarf við lögbær yfirvöld um beitingu þessarar reglugerðar. Þessi opinberu yfirvöld önnur skulu reglulega upplýsa lögbær yfirvöld um ráðstafanir sem gerðar eru vegna beitingar þessarar reglugerðar.

*7. gr.***Hlutverk tilnefndra stofnana**

1. Lögbært yfirvald („yfirvald sem gefur fyrirmæli“) getur, í samræmi við landslög sín, gefið tilnefndri stofnun fyrirmæli um að afla nauðsynlegra upplýsinga um brot sem heyrir undir þessa reglugerð eða um að gera allar nauðsynlegar framfylgdarráðstafanir, sem hún hefur heimild til samkvæmt landslögum, til að stöðva eða banna brotið. Yfirvaldið sem gefur fyrirmæli skal einungis gefa tilnefndri stofnun fyrirmæli ef, að höfðu samráði við yfirvaldið sem leggur fram beiðni eða önnur lögbær yfirvöld sem brotið, sem heyrir undir þessa reglugerð, varðar, bæði yfirvaldið sem leggur fram beiðni og yfirvaldið sem beiðni er beint til, eða öll lögbær yfirvöld sem í hlut eiga, eru sammála um að tilnefnda stofnunin sé líkleg til að geta aflað nauðsynlegra upplýsinga eða stöðvað eða bannað brotið með a.m.k. jafn skilvirkum og árangursríkum hætti og yfirvaldið sem gefur fyrirmæli.
2. Ef yfirvaldið sem leggur fram beiðni eða önnur lögbær yfirvöld sem brot, sem heyrir undir þessa reglugerð, varðar eru þeirrar skoðunar að skilyrðin, sem sett eru fram í 1. mgr., séu ekki uppfyllt skulu þau senda yfirvaldinu sem gefur fyrirmæli skriflega tilkynningu um það án tafar og rökstyðja þá skoðun sína. Ef yfirvaldið sem gefur fyrirmæli er ekki sömu skoðunar getur það vísað málinu til framkvæmdastjórnarinnar sem skal skila álitum um málið án tafar.
3. Yfirvaldinu sem gefur fyrirmæli skal áfram vera skylt að afla nauðsynlegra upplýsinga eða grípa til nauðsynlegra framfylgdarráðstafana ef:
 - a) tilnefnda stofnunin aflar ekki nauðsynlegra upplýsinga eða stöðvar ekki eða bannar brotið sem heyrir undir þessa reglugerð án tafar, eða
 - b) lögbæru yfirvöldin, sem brotið sem heyrir undir þessa reglugerð varðar, eru ekki sammála því að gefa megi tilnefndu stofnuninni fyrirmæli í samræmi við 1. mgr.
4. Yfirvaldið sem gefur fyrirmæli skal gera allar nauðsynlegar ráðstafanir til að koma í veg fyrir birtingu upplýsinga sem heyra undir reglurnar um trúnaðarkvöð og um þagnarskyldu og viðskiptaleynd sem mælt er fyrir um í 33. gr.

*8. gr.***Upplýsingar og skrár**

1. Hvert aðildarríki skal án tafar senda framkvæmdastjórninni eftirfarandi upplýsingar og allar breytingar á þeim:
 - a) heiti og samskiptaupplýsingar lögbærra yfirvalda, miðlægu tengiskrifstofunnar, tilnefndra stofnana og aðila sem gefa út utanaðkomandi viðvaranir skv. 1. mgr. 27. gr. og
 - b) upplýsingar um skipulag, valdheimildir og ábyrgðarsvið lögbærra yfirvalda.
2. Framkvæmdastjórnin skal halda úti og uppfæra á vefsetri sínu skrá, sem er aðgengileg öllum, yfir lögbær yfirvöld, miðlægar tengiskrifstofur, tilnefndar stofnanir og aðila sem gefa út utanaðkomandi viðvaranir skv. 1. eða 2. mgr. 27. gr.

*9. gr.***Lágmarksheimildir lögbærra yfirvalda**

1. Sérhvert lögbært yfirvald skal hafa þær lágmarksheimildir til rannsókna og framfylgdar sem kveðið er á um í 3., 4., 6. og 7. mgr. þessarar greinar og nauðsynlegar eru vegna beitingar þessarar reglugerðar og skal fara með þessar valdheimildir í samræmi við 10. gr.
2. Þrátt fyrir 1. mgr. geta aðildarríkin ákveðið að veita ekki öllum lögbærum yfirvöldum allar valdheimildir, að því tilskildu að beita megi hverri og einni af þessum heimildum með skilvirkum hætti og eins og nauðsyn krefur í tengslum við sérhvert brot sem heyrir undir þessa reglugerð í samræmi við 10. gr.
3. Lögbær yfirvöld skulu hafa a.m.k. eftirtaldar rannsóknarheimildir:
 - a) heimild til aðgangs að hvers konar viðeigandi skjölum, gögnum eða upplýsingum sem tengjast broti sem heyrir undir þessa reglugerð, á hvaða formi eða sniði sem er og án tillits til geymslumiðils þeirra eða staðarins þar sem þau eru geymd,

- b) heimild til að krefja sérhvert opinbert yfirvald, aðila eða stofnun í aðildarríki sínu eða sérhvern einstakling eða lögaðila um allar viðeigandi upplýsingar, gögn eða skjöl, á hvaða formi sem er og án tillits til geymslumiðils þeirra eða staðarins þar sem þau eru geymd, í þeim tilgangi að ákvarða hvort brot, sem heyrir undir þessa reglugerð, hafi átt sér stað eða standi yfir og í því skyni að afla ítarlegra upplýsinga um slíkt brot, þ.m.t. með því að rekja fjárstreymi og gagnaflæði, staðfesta deili á þeim sem eiga hlut að fjárstreymi og gagnaflæði og staðfesta upplýsingar um bankareikninga og eignarhald á vefsetrum,
- c) heimild til að framkvæma nauðsynlegar vettvangsskoðanir, þ.m.t. heimild til að fara inn á öll athafnasvæði, lóðir eða inn í flutningatæki sem seljandinn, sem sætir skoðun, notar í tengslum við atvinnugrein sína, fyrirtæki, iðn eða sérgrein, eða til að krefjast þess af öðrum opinberum yfirvöldum að þau geri það, í því skyni að rannsaka, gera upptæk, taka eða fá afrit af upplýsingum, gögnum eða skjölum, án tillits til geymslumiðils þeirra, heimild til að gera upptækar hvers konar upplýsingar, gögn eða skjöl í nauðsynlegan tíma og í þeim mæli sem nauðsynlegt er vegna rannsóknarinnar, heimild til að krefja sérhvern fulltrúa eða starfsmann seljandans, sem sætir skoðun, um skýringar á málavöxtum, upplýsingar, gögn eða skjöl tengd viðfangsefni skoðunarinnar og skrá svör hans,
- d) heimild til profukaupa á vörum eða þjónustu, undir fölsku nafni ef nauðsyn krefur, til að koma upp um brot sem heyra undir þessa reglugerð og til að afla sönnunargagna, þ.m.t. heimild til þess að skoða, athuga, rannsaka, hluta sundur eða prófa vörur eða þjónustu.
4. Lögbær yfirvöld skulu hafa a.m.k. eftirtaldir framfylgdarheimildir:
- a) heimild til að samþykkja bráðabirgðaráðstafanir til að forðast að heildarhagsmunir neytenda bíði alvarlegan skaða,
- b) heimild til þess að leitast eftir að fá eða til að fá frá seljanda, sem er ábyrgur fyrir broti sem heyrir undir þessa reglugerð, skuldbindingar um að hann láti af brotinu,
- c) heimild til að fá frá seljanda, að frumkvæði hans, viðbótarskuldbindingar um úrbætur fyrir neytendur sem meint brot, sem heyrir undir þessa reglugerð, hefur haft áhrif á eða, eftir því sem við á, til að leitast eftir að fá frá seljanda skuldbindingar um að bjóða neytendum, sem orðið hafa fyrir áhrifum af brotinu, úrlausn við hæfi,
- d) heimild, eftir atvikum, til að upplýsa neytendur, sem halda því fram að þeir hafi orðið fyrir tjóni vegna brots sem heyrir undir þessa reglugerð, um það hvornig þeir geti farið fram á bætur samkvæmt landslögum,
- e) heimild til að fyrirskipa skriflega stöðvun brota, sem heyra undir þessa reglugerð, af hálfu seljanda,
- f) heimild til að stöðva eða banna brot sem heyra undir þessa reglugerð,
- g) ef engin önnur skilvirk leið er fyrir hendi til að stöðva eða banna brot sem heyrir undir þessa reglugerð og til að forðast það að heildarhagsmunir neytenda bíði alvarlegan skaða:
- i. heimild til að fjarlægja efni af eða takmarka aðgang að netskilfleti eða fyrirskipa að birt sé skýr viðvörðun til neytenda þegar þeir fara inn á netskilflöt,
 - ii. heimild til að fyrirskipa hýsingaraðila að fjarlægja, gera óvirkan eða takmarka aðgang að netskilfleti, eða
 - iii. eftir því sem við á, heimild til að fyrirskipa skráningaraðilum eða skráningarmiðlum léna að eyða fullgildu lénsheiti og heimila hlutaðeigandi lögbæru yfirvaldi að skrá það,
- þ.m.t. að fara fram á að þriðji aðili eða annað opinbert yfirvald framkvæmi slíkar ráðstafanir,
- h) heimild til að leggja á viðurlög, s.s. sektir eða févíti, vegna brota sem heyra undir þessa reglugerð og þegar ekki er farið að ákvörðun, fyrirmælum, bráðabirgðaráðstöfun, skuldbindingu seljanda eða annarri ráðstöfun sem samþykkt er samkvæmt þessari reglugerð.

Viðurlögin sem um getur í h-lið skulu vera skilvirk, í réttu hlutfalli við brot og hafa varnaðaráhrif, í samræmi við kröfur laga Sambandsins til verndar hagsmunum neytenda. Einkum skal taka tilhlýðilegt tillit til þess hvers eðlis viðkomandi brot er, hversu alvarlegt það er og hversu lengi það hefur staðið yfir.

5. Heimild til að leggja á viðurlög, s.s. sektir eða févíti, vegna brota sem heyra undir þessa reglugerð gildir um hvers konar brot á lögum Sambandsins til verndar hagsmunum neytenda ef kveðið er á um viðurlög í viðkomandi réttargerð Sambandsins sem skráð er í viðaukanum. Þetta hefur ekki áhrif á vald landsyfivalda samkvæmt landslögum til að leggja á viðurlög, s.s. stjórnsýslusekt eða aðrar sektir eða févíti, í þeim tilvikum þegar ekki er kveðið á um viðurlög í réttargerðum Sambandsins sem skráðar eru í viðaukanum.

6. Lögbær yfirvöld skulu hafa heimild til að hefja rannsókn eða málsmeðferð að eigin frumkvæði í því skyni að stöðva eða banna brot sem heyra undir þessa reglugerð.

7. Lögbærum yfirvöldum er heimilt að birta sérhverja endanlega ákvörðun, skuldbindingar seljanda eða fyrirmæli sem samþykkt eru samkvæmt þessari reglugerð, þ.m.t. deili á seljanda sem er ábyrgur fyrir broti sem heyrir undir þessa reglugerð.

8. Eftir atvikum geta lögbær yfirvöld haft samráð við neytendasamtök, samtök seljenda, tilnefndar stofnanir eða aðra viðkomandi aðila varðandi það hversu skilvirkar skuldbindingarnar, sem lagðar hafa verið til, muni reynast til að stöðva brot sem heyrir undir þessa reglugerð

10. gr.

Beiting lágmarksheimilda

1. Valdheimildunum, sem settar eru fram í 9. gr., skal beitt annaðhvort:

- a) beint af hálfu lögbærra yfirvalda samkvæmt eigin heimildum þeirra,
- b) eftir því sem við á, með því að vísa máli til annarra lögbærra yfirvalda eða annarra opinberra yfirvalda,
- c) með fyrirmælum til tilnefndra stofnana, ef við á, eða
- d) með því að vísa máli til dómstóla sem eru þar til bærir að taka nauðsynlega ákvörðun, þ.m.t. með málskoti ef þörf krefur, ef ekki er orðið við beiðni um að taka þessa nauðsynlegu ákvörðun.

2. Framkvæmd og beiting valdheimildanna, sem settar eru fram í 9. gr., við beitingu þessarar reglugerðar skal vera í samræmi við meðalhóf og samræmast lögum Sambandsins og landslögum, þ.m.t. gildandi réttarfarsreglum og meginreglum sáttmála Evrópusambandsins um grundvallarréttindi. Rannsóknar- og framfylgdarráðstafanir sem samþykktar eru við beitingu þessarar reglugerðar skulu vera við hæfi með tilliti til eðlis og raunverulegs eða hugsanlegs heildarskaða sem hlýst af broti á lögum Sambandsins til verndar hagsmunum neytenda.

III. KAFLI

KERFI FYRIR GAGNKVÆMA AÐSTOÐ

11. gr.

Beiðnir um upplýsingar

1. Yfirvald sem beiðni er beint til skal, að beiðni yfirvaldsins sem leggur fram beiðnina, þegar í stað, og ætíð innan 30 daga nema komist sé að samkomulagi um annað, veita allar viðeigandi upplýsingar sem þarf til að ákvarða hvort brot innan Sambandsins hafi átt sér stað eða standi yfir og til að stöðva brotið.

2. Yfirvaldið sem beiðni er beint til skal takast á hendur viðeigandi og nauðsynlegar rannsóknir eða hvers konar aðrar, nauðsynlegar eða viðeigandi ráðstafanir til að afla þeirra upplýsinga sem þörf krefur. Ef nauðsyn krefur skulu rannsóknirnar fara fram með aðstoð annarra opinberra yfirvalda eða tilnefndra stofnana.

3. Yfirvald sem beiðni er beint til getur, ef yfirvald sem leggur fram beiðni óskar eftir því, leyft embættismönnum yfirvaldsins sem leggur fram beiðni að fylgjast með rannsóknum embættismanna yfirvaldsins sem beiðni er beint til.

*12. gr.***Beiðnir um framfylgdarráðstafanir**

1. Yfirvald sem beiðni er beint til skal, að beiðni yfirvaldsins sem lagði fram beiðnina, tafarlaust gera allar nauðsynlegar ráðstafanir, þar sem meðalhófs er gætt, til að knýja fram stöðvun eða bann við viðkomandi broti innan Bandalagsins með því að beita þeim heimildum sem eru tilgreindar í 9. gr. og hvers konar viðbótarheimildum sem það fær samkvæmt landslögum. Yfirvaldið sem beiðni er beint til skal ákvarða hvaða framfylgdarráðstafanir þurfi að gera til að stöðva eða banna brot innan Sambandsins og grípa til þeirra tafarlaust og eigi síðar en sex mánuðum eftir móttöku beiðninnar nema það geti gefið sérstakar ástæður fyrir því að framlengja það tímabil. Eftir því sem við á skal yfirvaldið sem beiðni er beint til leggja viðurlög, s.s. sektir eða féviti, á seljandann sem ábyrgur er fyrir broti innan Sambandsins. Yfirvaldinu sem beiðni er beint til er heimilt að fá frá seljanda, að frumkvæði hans, viðbótarskuldbindingar um úrbætur fyrir neytendum sem meint brot innan Sambandsins hefur haft áhrif á eða, eftir því sem við á, að leitast eftir að fá frá seljanda skuldbindingar um að bjóða neytendum, sem orðið hafa fyrir áhrifum af brotinu, úrlausn við hæfi.
2. Yfirvaldið sem beiðni er beint til skal reglulega tilkynna yfirvaldinu sem lagði fram beiðnina, um þau skref sem tekin hafa verið og þær ráðstafanir sem hafa verið gerðar og um fyrirhuguð skref og ráðstafanir. Yfirvaldið, sem beiðni er beint til, skal nota rafræna gagnagrunninn, sem kveðið er á um í 35. gr., til að tilkynna yfirvaldinu, sem leggur fram beiðni, lögbærum yfirvöldum annarra aðildarríkja og framkvæmdastjórninni þegar í stað um þær ráðstafanir sem gerðar eru og hvaða áhrif þær hafa á brot innan Sambandsins, þ.m.t. eftirfarandi:
 - a) hvort gripið hefur verið til bráðabirgðaráðstafana,
 - b) hvort látið hefur verið af brotinu,
 - c) hvaða ráðstafanir hafa verið samþykktar og hvort þær hafa verið framkvæmdar,
 - d) að hvaða marki neytendum, sem meint brot hefur áhrif á, hafa verið boðnar skuldbindingar um aðgerðir til úrbóta.

*13. gr.***Málsmeðferð við beiðnir um gagnkvæma aðstoð**

1. Þegar lögð er fram beiðni um gagnkvæma aðstoð skal yfirvaldið sem leggur fram beiðnina láta í té nauðsynlegar upplýsingar til að yfirvaldið sem beiðni er beint til geti orðið við beiðninni, þ.m.t. nauðsynleg sönnunargögn sem aðeins er unnt að fá í aðildarríki yfirvaldsins sem leggur fram beiðnina.
2. Yfirvaldið sem leggur fram beiðni skal senda beiðnir um gagnkvæma aðstoð til miðlægrar tengiskrifstofu aðildarríkis yfirvaldsins sem beiðni er beint til og til miðlægrar tengiskrifstofu síns eigin aðildarríkis til upplýsingar. Miðlæg tengiskrifstofa aðildarríkis yfirvaldsins sem beiðni er beint til skal þegar í stað senda beiðnir áfram til viðeigandi lögbærs yfirvalds.
3. Beiðnir um gagnkvæma aðstoð og öll samskipti sem þeim tengjast skulu vera skrifleg á stöðluðum eyðublöðum og send rafrænt um rafræna gagnagrunninn sem kveðið er á um í 35. gr.
4. Hlutaðeigandi lögbær yfirvöld skulu sammælast um hvaða tungumál skuli notuð í beiðnum um gagnkvæma aðstoð og í öllum samskiptum í tengslum við þau.
5. Ef samkomulag næst ekki um tungumál skulu beiðnir um gagnkvæma aðstoð sendar á opinberu tungumáli, eða einu af opinberum tungumálum, aðildarríkis yfirvaldsins sem leggur fram beiðni og svörin skulu vera á opinberu tungumáli, eða einu af opinberum tungumálum, aðildarríkis yfirvaldsins sem beiðni er beint til. Í því tilviki skal hvert lögbært yfirvald bera ábyrgð á nauðsynlegum þýðingum beiðna, svara og annarra skjala sem það fær frá öðru lögbæru yfirvaldi.
6. Yfirvald sem beiðni er beint til skal svara beint bæði yfirvaldinu sem leggur fram beiðnina og miðlægum tengiskrifstofum aðildarríkja yfirvaldsins sem leggur fram beiðni og yfirvaldsins sem beiðni er beint til.

*14. gr.***Neitað að verða við beiðni um gagnkvæma aðstoð**

1. Yfirvald sem beiðni er beint til getur neitað að verða við beiðni um upplýsingar skv. 11. gr. ef eitt eða fleiri eftirtalinna atriða eiga við:

- a) að höfðu samráði við yfirvaldið sem leggur fram beiðni virðist sem upplýsinganna sé ekki þörf í því skyni að ákvarða hvort brot hafi átt sér stað eða standi yfir innan Sambandsins eða til að ákvarða hvort rökstuddur grunur leiki á um að það geti átt sér stað,
 - b) ef yfirvaldið sem leggur fram beiðni fellst ekki á að upplýsingarnar falli undir reglur um trúnaðarkvöð og um þagnarskyldu og viðskiptaleynd sem mælt er fyrir um í 33. gr.,
 - c) ef rannsókn sakamáls eða dómsmeðferð er þegar hafin gegn sama seljanda varðandi sama brot innan Sambandsins frammi fyrir dómsyfirvöldum í aðildarríki yfirvaldsins sem beiðni er beint til eða yfirvaldsins sem leggur fram beiðni.
2. Yfirvald sem beiðni er beint til getur neitað að verða við beiðni um framfylgdarráðstafanir skv. 12. gr. ef, eftir að það hefur haft samráð við yfirvaldið sem leggur fram beiðni, eitt eða fleiri eftirtalinnna atriða eiga við:
- a) rannsókn sakamáls eða dómsmeðferð er þegar hafin eða dómur, réttarsátt eða fyrirmæli dómstóls liggja fyrir varðandi sama brot innan Sambandsins og gegn sama seljenda af hálfu dómsyfirvalda í aðildarríki yfirvaldsins, sem beiðni er beint til,
 - b) beiting nauðsynlegra framfylgdarheimilda er þegar hafin eða stjórnvaldsákvörðun hefur þegar verið tekin varðandi sama brot innan Sambandsins og gegn sama seljanda í aðildarríki yfirvaldsins, sem beiðni er beint til, í því skyni að stöðva eða banna brot innan Sambandsins með skjótum og skilvirkum hætti,
 - c) yfirvaldið sem beiðni er beint til kemst að þeirri niðurstöðu, að lokinni viðeigandi rannsókn, að ekkert brot hafi átt sér stað innan Sambandsins,
 - d) yfirvaldið sem beiðni er beint til telur að yfirvaldið, sem leggur fram beiðni, hafi ekki veitt nauðsynlegar upplýsingar í samræmi við 1. mgr. 13. gr.,
 - e) yfirvaldið sem beiðni er beint til hefur samþykkt skuldbindingar, sem seljandi hefur lagt, til í því skyni að leggja af broti innan Sambandsins innan tiltekins frests og sá frestur er ekki liðinn.

Hins vegar skal yfirvaldið sem beiðni er beint til verða við beiðni um framfylgdarráðstafanir skv. 12. gr. ef seljandi stendur ekki við skuldbindingar, sem búið er að samþykkja, innan þess frests sem um getur í e-lið fyrstu undirgreinar.

3. Yfirvald sem beiðni er beint til skal tilkynna yfirvaldinu sem leggur fram beiðnina og framkvæmdastjórninni um sérhverja neitun um að verða við beiðni um gagnkvæma aðstoð ásamt ástæðum neitunarinnar.

4. Komi upp ágreiningur milli yfirvaldsins sem leggur fram beiðni og yfirvaldsins sem beiðni er beint til getur hvort þeirra sem er vísað málinu til framkvæmdastjórnarinnar, sem skal gefa út álit sitt á málinu án tafar. Framkvæmdastjórninni er heimilt að gefa út álit að eigin frumkvæði þótt málinu hafi ekki verið vísað til hennar. Til að gefa út slíkt álit getur framkvæmdastjórnin beðið um viðeigandi upplýsingar og skjöl sem yfirvaldið sem lagði fram beiðnina og yfirvaldið, sem beiðninni var beint til, hafa skipst á.

5. Framkvæmdastjórnin skal fylgjast með virkni gagnkvæma aðstoðarkerfisins og því að lögbær yfirvöld virði málsmeðferðir og fresti við meðferð beiðna um gagnkvæma aðstoð. Framkvæmdastjórnin skal hafa aðgang að beiðnum um gagnkvæma aðstoð og að upplýsingum og skjólum sem yfirvaldið sem lagði fram beiðni og yfirvaldið sem beiðni er beint til hafa skipst á.

6. Eftir því sem við á getur framkvæmdastjórnin gefið út leiðbeiningar og veitt aðildarríkjunum ráðgjöf til að tryggja að gagnkvæma aðstoðarkerfið virki með skilvirkum og árangursríkum hætti.

IV. KAFLI

SAMRÆMT FYRIRKOMULAG RANNSÓKNA OG FRAMFYLGÐAR VEGNA VÍÐTÆKRA BROTA OG VÍÐTÆKRA BROTA Á SAMBANDSVÍSU

15. gr.

Aðferð við ákvarðanatöku meðal aðildarríkja

Í málum sem heyra undir þennan kafla skulu hlutaðeigandi lögbær yfirvöld taka ákvarðanir með samhljóða samþykki.

16. gr.

Almennar meginreglur um samvinnu

1. Ef rökstuddur grunur leikur á um að víðtækt brot eða víðtækt brot á Sambandsvísu standi yfir skulu lögbær yfirvöld sem brotið varðar og framkvæmdastjórnin tilkynna hvert öðru og miðlægu tengiskrifstofunum sem brotið varðar um það án tafar með því að gefa út viðvaranir í samræmi við 26. gr.

2. Lögbæru yfirvöldin sem víðtæka brotið eða víðtæka brotið á Sambandsvísu varðar skulu samræma rannsóknar- og framfylgdarráðstafanir sínar gegn þessum brotum. Þau skulu skiptast á öllum nauðsynlegum sönnunargögnum og upplýsingum og veita hvert öðru og framkvæmdastjórninni nauðsynlega aðstoð án tafar.
3. Lögbæru yfirvöldin sem víðtæka brotið eða víðtæka brotið á Sambandsvísu varðar skulu tryggja að aflað sé allra nauðsynlegra sönnunargagna og upplýsinga og að allar nauðsynlegar framfylgdarráðstafanir séu gerðar til að stöðva eða banna brotið.
4. Með fyrirvara um 2. gr. skal þessi reglugerð ekki hafa áhrif á innlent rannsóknar- og framfylgdarstarf lögbærra yfirvalda vegna sama brots af hálfu sama seljanda.
5. Eftir því sem við á geta lögbær yfirvöld boðið embættismönnum framkvæmdastjórnarinnar og öðrum fylgdarmönnum, með umboð frá framkvæmdastjórninni, að taka þátt í samræmdum rannsóknum, framfylgdaraðgerðum og öðrum ráðstöfunum sem heyra undir þennan kafla.

17. gr.

Samræmd aðgerð hafin og tilnefning samræmingaraðila

1. Ef rökstuddur grunur leikur á um víðtækt brot skulu lögbær yfirvöld sem brotið varðar hefja samræmda aðgerð, sem skal byggjast á samkomulagi milli þeirra. Tilkynna skal miðlægu tengiskrifstofunni sem brotið varðar og framkvæmdastjórninni án tafar um að samræmd aðgerð sé hafin.
2. Lögbæru yfirvöldin sem víðtæka brotið, sem grunur leikur á um, varðar skulu tilnefna eitt lögbært yfirvald sem brotið varðar einnig sem samræmingaraðila. Takist lögbæru yfirvöldunum ekki að koma sér saman um tilnefninguna skal framkvæmdastjórnin gegna hlutverki samræmingaraðila.
3. Hafi framkvæmdastjórnin rökstuddan grun um víðtækt brot á Sambandsvísu skal hún tafarlaust tilkynna það lögbæru yfirvöldunum og miðlægu tengiskrifstofunni sem hið meinta brot varðar skv. 26. gr. Framkvæmdastjórnin skal tilgreina í tilkynningunni ástæðurnar sem réttlæta hugsanlega, samræmda aðgerð. Lögbæru yfirvöldin sem hið meinta víðtæka brot á Sambandsvísu varðar skulu láta fara fram víðeigandi rannsóknir á grundvelli fyrirliggjandi eða auðfáanlegra upplýsinga. Lögbæru yfirvöldin sem hið meinta víðtæka brot á Sambandsvísu varðar skulu tilkynna öðrum lögbærum yfirvöldum, miðlægum tengiskrifstofum sem brotið varðar og framkvæmdastjórninni um niðurstöður slíkra rannsókna samkvæmt 26. gr. innan mánaðar frá dagsetningu tilkynningar framkvæmdastjórnarinnar. Leiði slíkar rannsóknir í ljós að hugsanlega sé verið að fremja víðtækt brot á Sambandsvísu skulu lögbæru yfirvöldin sem brotið varðar hefja samræmdu aðgerðina og gera ráðstafanirnar sem settar eru fram í 19. gr. og einnig, eftir því sem við á, ráðstafanirnar sem settar eru fram í 20. og 21. gr.
4. Framkvæmdastjórnin skal samhæfa samræmdu aðgerðirnar sem um getur í 3. mgr.
5. Ef í ljós kemur meðan á samræmdri aðgerð stendur að víðtæka brotið eða víðtæka brotið á Sambandsvísu varði lögbært yfirvald, skal það lögbæra yfirvald ganga til liðs við samræmdu aðgerðina.

18. gr.

Ástæður fyrir því að neita að taka þátt í samræmdri aðgerð.

1. Lögbært yfirvald getur neitað að taka þátt í samræmdri aðgerð af einhverri af eftirfarandi ástæðum:
 - a) ef þegar er hafin, gegn sama seljanda, rannsókn sakamáls eða dómsmeðferð eða ef dómur hefur þegar verið kveðinn upp eða réttarsátt gerð vegna sama brots í aðildarríki lögbæra yfirvaldsins,
 - b) ef beiting nauðsynlegra framfylgdarheimilda er þegar hafin áður en viðvörðun er gefin út skv. 3. mgr. 17. gr., eða ef stjórnvaldsákvörðun hefur þegar verið tekin gegn sama seljanda varðandi sama brot í aðildarríki lögbæra yfirvaldsins í því skyni að stöðva eða banna víðtækt brot eða víðtækt brot á Sambandsvísu með skjótum og skilvirkum hætti,
 - c) ef, í kjölfar víðeigandi rannsóknar, kemur í ljós að raunveruleg eða möguleg áhrif meints víðtæks brots eða víðtæks brots á Sambandsvísu eru óveruleg í aðildarríki lögbæra yfirvaldsins og því ekki þörf á framfylgdarráðstöfunum af hálfu lögbæra yfirvaldsins,
 - d) ef viðkomandi víðtækt brot eða víðtækt brot á Sambandsvísu átti sér ekki stað í aðildarríki lögbæra yfirvaldsins og því ekki þörf á framfylgdarráðstöfunum af hálfu lögbæra yfirvaldsins,

e) ef lögbæra yfirvaldið hefur samþykkt skuldbindingar sem seljandinn, sem ber ábyrgð á víðtæka brotinu eða víðtæka brotinu á Sambandsvísu, hefur lagt til til um að láta af brotinu í aðildarríki lögbæra yfirvaldsins og hefur staðið við þær skuldbindingar og því ekki þörf á framfylgdarráðstöfunum af hálfu lögbæra yfirvaldsins.

2. Neiti lögbært yfirvald að taka þátt í samræmdri aðgerð skal það tilkynna framkvæmdastjórninni og öðrum lögbærum yfirvöldum og miðlægum tengiskrifstofum, sem víðtæka brotið eða víðtæka brotið á Sambandsvísu varðar, um ákvörðun sína án tafar og gera grein fyrir ástæðum ákvörðunar sinnar og leggja fram fylgiskjöl ef nauðsynlegt er.

19. gr.

Rannsóknarráðstafanir innan ramma samræmdra aðgerða

1. Lögbæru yfirvöldin sem samræmda aðgerðin varðar skulu tryggja að rannsóknir og skoðanir séu framkvæmdar með skilvirkum, árangursríkum og samræmdum hætti. Þau skulu leitast við að framkvæma rannsóknir og skoðanir samtímis og, að því marki sem réttarfarslög þeirra leyfa, beita tímabundnum ráðstöfunum.

2. Nota má gagnkvæma aðstoðarkerfið skv. III. kafla ef þörf er á, einkum til að afla nauðsynlegra sönnunargagna og annarra upplýsinga frá öðrum aðildarríkjum en þeim sem samræmda aðgerðin varðar eða til að tryggja að viðkomandi seljandi sniðgangi ekki framfylgdarráðstafanir.

3. Lögbæru yfirvöldin sem samræmda aðgerðin varðar skulu, eftir því sem við á, gera grein fyrir niðurstöðu rannsóknarinnar og matinu á hinu víðtæka broti eða, þar sem það á við, hinu víðtæka broti á Sambandsvísu, í sameiginlegri afstöðu sem þau sammælast um.

4. Samræmingaraðilinn ætti að senda sameiginlegu afstöðuna til seljandans sem ber ábyrgð á víðtæka brotinu eða víðtæka brotinu á Sambandsvísu nema lögbæru yfirvöldin sem samræmda aðgerðin varðar komist að samkomulagi um annað. Seljandinn, sem ber ábyrgð á víðtæka brotinu eða víðtæka brotinu á Sambandsvísu skal fá tækifæri til að skýra frá sjónarmiðum sínum í málum sem fjallað er um í sameiginlegu afstöðunni.

5. Lögbæru yfirvöldin sem sameiginlega aðgerðin varðar skulu, eftir því sem við á og með fyrirvara um 15. gr. eða reglurnar um trúnaðarkvöð og um þagnarskyldu og viðskiptaleynd sem mælt er fyrir um í 33. gr., ákveða að birta sameiginlegu afstöðuna eða hluta hennar á vefsetrum sínum og geta leitað álits neytendasamtaka, samtaka seljenda og annarra viðeigandi aðila. Framkvæmdastjórnin skal birta sameiginlegu afstöðuna eða hluta hennar á vefsetri sínu með samþykki hlutaðeigandi lögbærra yfirvalda.

20. gr.

Skuldbindingar innan ramma samræmdra aðgerða

1. Á grundvelli sameiginlegu afstöðunnar sem samþykkt er skv. 3. mgr. 19. gr. geta lögbæru yfirvöldin sem samræmda aðgerðin varðar hvatt seljandann, sem ber ábyrgð á víðtæku broti eða víðtæku broti á Sambandsvísu, til að leggja til, innan ákveðins frests, skuldbindingar um að láta af því broti. Seljandinn getur einnig, að eigin frumkvæði, lagt til skuldbindingar um að láta af því broti eða boðið neytendum, sem hafa orðið fyrir áhrifum af brotinu, skuldbindingar um úrbætur.

2. Eftir því sem við á og með fyrirvara um reglurnar um trúnaðarkvöð og um þagnarskyldu og viðskiptaleynd, sem mælt er fyrir um í 33. gr., geta lögbæru yfirvöldin sem samræmda aðgerðin varðar birt á vefsetri sínu skuldbindingar, sem seljandinn sem ber ábyrgð á víðtæku broti eða víðtæku broti á Sambandsvísu hefur lagt til, eða framkvæmdastjórnin getur, ef við á, birt á vefsetri sínu skuldbindingarnar sem seljandinn hefur lagt til ef hlutaðeigandi lögbær yfirvöld fara fram á það. Lögbær yfirvöld og framkvæmdastjórnin geta leitað álits neytendasamtaka, samtaka seljenda og annarra viðkomandi aðila.

3. Lögbæru yfirvöldin sem samræmda aðgerðin varðar skulu leggja mat á skuldbindingarnar sem lagðar hafa verið til og senda niðurstöðu matsins til seljandans sem ber ábyrgð á víðtæka brotinu eða víðtæka brotinu á Sambandsvísu og, eftir atvikum, ef seljandi hefur boðið skuldbindingar um úrbætur, skýra neytendum, sem halda því fram að þeir hafi orðið fyrir tjóni vegna brotsins, frá því. Ef skuldbindingarnar eru í réttu hlutfalli við brot og nægja til að stöðva víðtæka brotið eða víðtæka brotið á Sambandsvísu skulu lögbæru yfirvöldin samþykkja þær og setja frest til að efna þær.

4. Lögbæru yfirvöldin, sem samræmda aðgerðin varðar, skulu fylgjast með því að skuldbindingarnar séu efndar. Þau skulu einkum sjá til þess að seljandinn, sem ber ábyrgð á víðtæka brotinu eða víðtæka brotinu á Sambandsvísu, gefi samræmingaraðilanum reglulega skýrslu um það hvernig honum miðar áfram við að efna skuldbindingarnar. Lögbæru yfirvöldin sem samræmda aðgerðin varðar geta, eftir því sem við á, leitað álits neytendasamtaka og sérfræðinga til að ganga úr skugga um hvort þau skref sem seljandi hefur tekið samræmist skuldbindingunum.

21. gr.

Framfylgdarráðstafanir innan ramma samræmdra aðgerða

1. Lögbæru yfirvöldin, sem samræmda aðgerðin varðar, skulu innan lögsögu sinnar gera allar nauðsynlegar framfylgdarráðstafanir gegn seljandanum, sem ber ábyrgð á víðtæka brotinu eða víðtæka brotinu á Sambandsvísu, til að stöðva eða banna brotið.

Eftir því sem við á skulu þau leggja viðurlög, s.s. sektir eða féviti, á seljandann sem ábyrgur er fyrir víðtæku broti eða víðtæku broti á Sambandsvísu. Lögbæru yfirvöldunum er heimilt að fá frá seljanda, að frumkvæði hans, viðbótarskuldbindingar um úrbætur fyrir neytendur sem meint víðtækt brot eða meint víðtækt brot á Sambandsvísu hefur haft áhrif á eða, eftir því sem við á, að leitast eftir að fá frá seljanda skuldbindingar um að bjóða neytendum, sem orðið hafa fyrir áhrifum af brotinu, úrlausn við hæfi.

Framfylgdarráðstafanir eiga einkum við þar sem:

- a) nauðsynlegt er að grípa til framfylgdaraðgerðar tafarlaust til að stöðva eða banna brotið með skjóttum og skilvirkum hætti,
 - b) ólíklegt er að skuldbindingarnar, sem seljandinn sem ber ábyrgð á brotinu hefur lagt til, muni leiða til þess að látið verði af brotinu,
 - c) seljandinn sem ber ábyrgð á brotinu hefur ekki gert tillögu um skuldbindingar áður en frestur hlutaðeigandi lögbærri yfirvalda rennur út,
 - d) skuldbindingarnar, sem seljandinn sem ber ábyrgð á brotinu lagði til, eru ófullnægjandi til að tryggja að bundinn verði endi á brotið eða, eftir því sem við á, til að bæta neytendum, sem urðu fyrir tjóni vegna brotsins, það upp,
 - e) seljandinn, sem ber ábyrgð á brotinu, hefur ekki staðið við efndir skuldbindinga sinna um að láta af brotinu eða, eftir því sem við á, um að bæta neytendum, sem urðu fyrir tjóni vegna brotsins, það upp innan frestsins sem um getur í 3. mgr. 20. gr.
2. Framfylgdarráðstafanir skv. 1. mgr. skulu gerðar með skilvirkum, árangursríkum og samræmdum hætti til að stöðva eða banna víðtækt brot eða víðtækt brot á Sambandsvísu. Lögbæru yfirvöldin, sem samræmda aðgerðin varðar, skulu leitast við að gera framfylgdarráðstafanir samtímis í þeim aðildarríkjum sem brotið varðar.

22. gr.

Lok samræmdra aðgerða

1. Samræmdri aðgerð telst lokið ef lögbæru yfirvöldin, sem aðgerðin varðar, komast að þeirri niðurstöðu að víðtæka brotið eða víðtæka brotið á Sambandsvísu hafi verið stöðvað eða hafi verið bannað í öllum hlutaðeigandi aðildarríkjum, eða að slíkt brot hafi ekki verið framið.
2. Samræmingaraðilinn skal tilkynna framkvæmdastjórninni og, eftir atvikum, lögbærum yfirvöldum og miðlægum tengiskrifstofum þeirra aðildarríkja, sem samræmda aðgerðin varðar, um lok samræmdu aðgerðarinnar án tafar.

23. gr.

Hlutverk samræmingaraðilans

1. Samræmingaraðilinn, sem tilnefndur er í samræmi við 17. eða 29. gr., skal einkum:

- a) tryggja að öll hlutaðeigandi lögbær yfirvöld og framkvæmdastjórnin séu upplýst með tilhlýðilegum hætti og tímanlega um það hvernig rannsókn eða framfylgdaraðgerð miðar áfram, eftir því sem við á, og um næstu skref sem fyrirhuguð eru og ráðstafanir sem til stendur að gera,

- b) samræma og fylgjast með rannsóknarráðstöfunum sem hlutaðeigandi lögbær yfirvöld gera í samræmi við þessa reglugerð,
 - c) samræma undirbúning allra nauðsynlegra skjala og miðlun þeirra til hlutaðeigandi lögbærra yfirvalda og framkvæmdastjórnarinnar,
 - d) halda sambandi við seljanda og aðra aðila sem rannsóknar- eða framfylgdarráðstöfunin varðar, eftir því sem við á, nema hlutaðeigandi lögbær yfirvöld og samræmingaraðilinn komist að samkomulagi um annað,
 - e) eftir atvikum, samræma mat, samráð og eftirlit hlutaðeigandi lögbærra yfirvalda og einnig önnur nauðsynleg skref varðandi vinnslu og framkvæmd skuldbindinga sem viðkomandi seljendur hafa lagt til,
 - f) eftir atvikum, samræma framfylgdarráðstafanir sem hlutaðeigandi lögbær yfirvöld hafa samþykkt,
 - g) samræma beiðnir um gagnkvæma aðstoð sem hlutaðeigandi lögbær yfirvöld leggja fram skv. III. kafla.
2. Samræmingaraðilinn skal ekki dreginn til ábyrgðar fyrir aðgerðir eða aðgerðarleysi hlutaðeigandi lögbærra yfirvalda þegar þau beita heimildum þeim sem settar eru fram í 9. gr.
 3. Ef samræmdu aðgerðirnar varða víðtæk brot eða víðtæk brot á Sambandsvísu gegn þeim réttargerðum Sambandsins sem um getur í 10. mgr. 2. gr. skal samræmingaraðilinn bjóða Evrópsku bankaeftirlitsstofnuninni að vera áheyrnarfulltrúi.

24. gr.

Tungumálanotkun

1. Hlutaðeigandi lögbær yfirvöld skulu komast að samkomulagi um hvaða tungumál lögbær yfirvöld skuli nota í tilkynningum og í öllum öðrum samskiptum, sem heyra undir þennan kafla og tengjast samræmdum aðgerðum og samhæfðum rannsóknaraðgerðum.
2. Geti hlutaðeigandi lögbær yfirvöld ekki komist að samkomulagi um það, skulu tilkynningar og önnur samskipti vera á opinberu tungumáli eða einu af opinberum tungumálum aðildarríkisins sem sendir frá sér tilkynninguna eða önnur samskipti. Í því tilviki skal sérhvert lögbært yfirvald, ef nauðsyn krefur, bera ábyrgð á að þýða tilkynningar, samskipti og önnur skjöl sem því berast frá öðrum lögbærum yfirvöldum.

25. gr.

Tungumálanotkun í samskiptum við seljendur

Að því er varðar verklag það sem sett er fram í þessum kafla skal seljandi eiga rétt á að eiga samskipti á opinberu tungumáli eða einu af opinberum tungumálum til opinberra nota í aðildarríkinu þar sem hann hefur staðfestu eða býr.

V. KAFLI

STARFSEMI Á VETTVANGI SAMBANDSINS

26. gr.

Viðvaranir

1. Lögbært yfirvald skal án tafar tilkynna framkvæmdastjórninni, öðrum lögbærum yfirvöldum og miðlægum tengiskrifstofum um það ef það hefur rökstuddan grun um að á yfirráðasvæði þess standi yfir brot sem heyrir undir þessa reglugerð, sem gæti haft áhrif á hagsmunum neytenda í öðrum aðildarríkjum.
2. Framkvæmdastjórnin skal án tafar tilkynna hlutaðeigandi lögbærum yfirvöldum og miðlægum tengiskrifstofum um það ef rökstuddur grunur leikur á um að brot sem heyrir undir þessa reglugerð hafi átt sér stað.
3. Við tilkynninguna, þ.e.a.s. útgáfu viðvörunar skv. 1. og 2. mgr., skal lögbæra yfirvaldið eða framkvæmdastjórnin láta í té upplýsingar um brotið sem grunur leikur á um og sem fellur undir þessa reglugerð og einkum eftirfarandi, ef það liggur fyrir:
 - a) lýsingu á aðgerðinni eða aðgerðarleysisinu sem brotið felst í,
 - b) upplýsingar um vöruna eða þjónustuna sem brotið varðar,
 - c) heiti þeirra aðildarríkja sem brotið varðar eða gæti varðað,

- d) deili á seljandanum eða seljendunum sem bera ábyrgð eða eru grunaðir um að bera ábyrgð á brotinu,
- e) lagagrundvöll hugsanlegra aðgerða, með tilvísun til landslaga og samsvarandi ákvæða réttargerða Sambandsins sem talin eru upp í viðaukanum,
- f) lýsingu á hvers konar málarekstri, framfylgdarráðstöfunum eða öðrum ráðstöfunum sem gerðar hafa verið vegna brotsins, og dagsetningar þeirra og hve lengi þær hafa varað, sem og stöðu þeirra,
- g) hvaða lögbæru yfirvöld hófu málareksturinn og gerðu aðrar ráðstafanir.

4. Við útgáfu viðvörunar getur lögbært yfirvald beðið lögbær yfirvöld og hlutaðeigandi miðlæg tengiskrifstofur í öðrum aðildarríkjum og framkvæmdastjórnina, eða framkvæmdastjórnin getur beðið lögbær yfirvöld og hlutaðeigandi miðlæg tengiskrifstofur í öðrum aðildarríkjum, um að ganga úr skugga um, á grundvelli upplýsinga sem eru fyrirliggjandi eða auðfánlegar fyrir hlutaðeigandi lögbær yfirvöld eða framkvæmdastjórnina, eftir því sem við á, hvort svipuð brot sem grunur leikur á um standi yfir á yfirráðasvæði þessara aðildarríkja annarra eða hvort þegar hafi verið gripið til einhverra framfylgdarráðstafana gegn slíkum brotum í þessum aðildarríkjum. Þessi lögbæru yfirvöld annarra aðildarríkja og framkvæmdastjórnin skulu svara beiðninni án tafar.

27. gr.

Útanaðkomandi viðvaranir

1. Sérhvert aðildarríki skal, nema slíkt væri ekki réttlætlegt, veita tilnefndum stofnunum, Evrópsku neytendamíðstöðvunum, neytendasamtökum og, eftir því sem við á, samtökum seljenda, sem búa yfir nauðsynlegri sérfræðipækkingu, heimild til að gefa út viðvörun til lögbærra yfirvalda hlutaðeigandi aðildarríkja og framkvæmdastjórnarinnar vegna gruns um brot sem heyra undir þessa reglugerð og til að veita upplýsingar sem eru á færi þeirra og sem tilgreindar eru í 3. mgr. 26. gr. („útanaðkomandi viðvörun“). Sérhvert aðildarríki skal án tafar tilkynna framkvæmdastjórninni um skrána yfir þessa aðila og hvers konar breytingar á henni.
2. Framkvæmdastjórnin skal, að höfðu samráði við aðildarríkin, veita samtökum sem eru fulltrúar hagsmuna neytenda og, eftir því sem við á, seljenda, á vettvangi Sambandsins heimild til að gefa út utanaðkomandi viðvörun.
3. Lögbær yfirvöld skulu ekki vera skuldbundin til að bregðast við utanaðkomandi viðvörun með því að hefja málsmeðferð eða grípa til annarrar aðgerðar. Aðilar sem gefa út utanaðkomandi viðvaranir skulu tryggja að upplýsingar sem þeir veita séu réttar, uppfærðar og nákvæmar, og skulu leiðréttá þær án tafar eða draga þær til baka eins og við á.

28. gr.

Skipti á öðrum upplýsingum sem skipta máli til að koma upp um brot

Í þeim mæli sem nauðsynlegt er til að ná markmiði þessarar reglugerðar skulu lögbær yfirvöld tilkynna framkvæmdastjórninni og lögbærum yfirvöldum hlutaðeigandi aðildarríkja, í gegnum rafræna gagnagrunninn sem um getur í 35. gr., um hverja þá ráðstöfun sem þau hafa gert til að taka á broti sem heyrir undir þessa reglugerð innan lögsögu sinnar, gruni þau að viðkomandi brot geti haft áhrif á hagsmuni neytenda í öðrum aðildarríkjum.

29. gr.

Samhæfðar rannsóknaraðgerðir (e. sweeps)

1. Lögbær yfirvöld geta ákveðið að láta fara fram samhæfðar rannsóknaraðgerðir til að kanna hvort farið sé að lögum Sambandsins til verndar hagsmunum neytenda eða til að koma upp um brot á þeim. Framkvæmdastjórnin skal annast samræmingu samhæfðra rannsóknaraðgerða nema lögbær yfirvöld, sem að þeim koma, komist að samkomulagi um annað.
2. Við framkvæmd samhæfðra rannsóknaraðgerða geta lögbær yfirvöld, sem að þeim koma, beitt rannsóknarheimildunum sem settar eru fram í 3. mgr. 9. gr. og öðrum heimildum sem þeim eru veittar samkvæmt landslögum.
3. Lögbæru yfirvöldin geta boðið tilnefndum stofnunum, embættismönnum framkvæmdastjórnarinnar og öðrum fylgdarmönnum með umboð framkvæmdastjórnarinnar að taka þátt í samhæfðum rannsóknaraðgerðum.

30. gr.

Samræming annarrar starfsemi sem stuðlar að rannsóknum og framfylgd laga

1. Aðildarríkin skulu, í þeim mæli sem nauðsynlegt er til að ná markmiði þessarar reglugerðar, tilkynna hvert öðru og framkvæmdastjórninni um starfsemi sína á eftirfarandi sviðum:

- a) þjálfun embættismanna sinna sem koma að beitingu þessarar reglugerðar,
 - b) söfnun og flokkun kvartana frá neytendum og upplýsingaskipti um þær,
 - c) að koma á fót netum embættismanna í sérstökum atvinnugreinum,
 - d) þróun upplýsinga- og fjarskiptabúnaðar og
 - e) eftir atvikum, þróun staðla, aðferðafræði og leiðbeininga varðandi beitingu þessarar reglugerðar.
2. Aðildarríkin geta, í þeim mæli sem nauðsynlegt er til að ná markmiði þessarar reglugerðar, samræmt og skipulagt sameiginlega starfsemi á þeim sviðum sem um getur í 1. mgr.

31. gr.

Skipti á embættismönnum milli lögbærra yfirvalda

1. Lögbær yfirvöld geta tekið þátt í áætlunum um skipti á embættismönnum frá öðrum aðildarríkjum til að bæta samvinnu. Lögbæru yfirvöldin skulu gera nauðsynlegar ráðstafanir til að gera embættismönnum frá öðrum aðildarríkjum kleift að gegna virku hlutverki í starfsemi lögbæra yfirvaldsins. Þess vegna skulu slíkir embættismenn fá heimild til að vinna þau skyldustörf sem lögbær yfirvöld í gistiríkinu fela þeim í samræmi við lög viðkomandi aðildarríkis.
2. Á meðan skiptin standa yfir skal farið með einkaréttarábyrgð og refsíbyrgð embættismannsins á sama hátt og embættismanna lögbæra yfirvaldsins í gistiríkinu. Embættismenn annarra aðildarríkja skulu uppfylla faglegar kröfur og viðeigandi innri háttænisreglur lögbæra yfirvaldsins í gistiríkinu. Háttænisreglur þessar skulu einkum tryggja vernd einstaklinga að því er varðar vinnslu persónuupplýsinga, sanngjarna málsmeðferð og að reglurnar um trúnaðarkvaðir og þagnarskyldu, sem mælt er fyrir um í 33. gr., séu virtar til fulls.

32. gr.

Alþjóðleg samvinna

1. Sambandið skal, í þeim mæli sem nauðsynlegt er til að ná markmiði þessarar reglugerðar, eiga samstarf við þriðju lönd og við þar til bær alþjóðleg samtök á þeim sviðum sem falla undir þessa reglugerð til að stuðla að verndun hagsmuna neytenda. Sambandið og hlutaðeigandi þriðju lönd geta gert með sér samninga um tilhögun samvinnu, þ.m.t. um að koma á fót tilhögun fyrir gagnkvæma aðstoð, skipti á trúnaðarupplýsingum og áætlanir um starfsmannaskipti.
2. Samningar, sem gerðir eru milli Sambandsins og þriðju landa um samstarf og gagnkvæma aðstoð til að vernda og efla hagsmuni neytenda, skulu virða viðeigandi persónuverndarreglur sem gilda um miðlun persónuupplýsinga til þriðju landa.
3. Þegar lögbært yfirvald fær upplýsingar frá yfirvaldi í þriðja landi, sem kunna að vera mikilvægar fyrir lögbær yfirvöld annarra aðildarríkja, skal það senda upplýsingarnar til þessara lögbæru yfirvalda svo fremi að það sé leyft samkvæmt gildandi tvíhliða samningum um aðstoð sem gerðir eru við þetta þriðja land og svo fremi að það sé í samræmi við lög Sambandsins um vernd einstaklinga að því er varðar vinnslu persónuupplýsinga.
4. Upplýsingar, sem eru sendar samkvæmt þessari reglugerð, getur lögbært yfirvald einnig sent yfirvaldi þriðja lands samkvæmt tvíhliða samningi um aðstoð sem gerður er við það að því tilskildu að samþykki lögbæra yfirvaldsins, sem sendi upplýsingarnar upphaflega, liggi fyrir og í samræmi við lög Sambandsins um vernd einstaklinga að því er varðar vinnslu persónuupplýsinga.

VI. KAFLI

SAMEIGINLEGT FYRIRKOMULAG

33. gr.

Notkun og birting upplýsinga og þagnarskylda og viðskiptaleynd

1. Upplýsingar, sem lögbær yfirvöld og framkvæmdastjórnin afla eða sem látnar eru þeim í té við beitingu þessarar reglugerðar, skal einungis nota í þeim tilgangi að tryggja að farið sé að lögum Sambandsins til verndar hagsmunum neytenda.

2. Upplýsingarnar sem um getur í 1. mgr. skal meðhöndla sem trúnaðarmál og einungis nota þær og birta að teknu tilhlýðilegu tilliti til viðskiptahagsmuna einstaklings eða lögaðila, þ.m.t. viðskiptaleyndarmála og hugverkaréttar.

3. Þó er lögbærum yfirvöldum heimilt, að höfðu samráði við lögbæru yfirvöldin sem létu upplýsingarnar í té, að birta þær upplýsingar sem nauðsynlegar eru:

- a) til að sanna brot sem heyra undir þessa reglugerð eða
- b) til að stöðva eða banna brot sem heyra undir þessa reglugerð.

34. gr.

Notkun sönnunargagna og niðurstaðna rannsókna

Lögbær yfirvöld geta notað sem sönnunargögn hvers konar upplýsingar, skjöl, niðurstöður, yfirlýsingar, staðfest eintök eða vitneskju sem miðlað er, á sama hátt og svipuð skjöl fengin í þeirra eigin aðildarríki, án tillits til geymslumiðils þeirra.

35. gr.

Rafrænn gagnagrunnur

1. Framkvæmdastjórnin skal koma á fót og halda úti rafrænum gagnagrunni fyrir öll samskipti milli lögbærra yfirvalda, miðlægra tengiskrifstofa og framkvæmdastjórnarinnar samkvæmt þessari reglugerð. Allar upplýsingar, sem sendar eru gegnum rafræna gagnagrunninn, skulu geymdar og unnar í þeim rafræna gagnagrunni. Lögbæru yfirvöldin, miðlægu tengiskrifstofurnar og framkvæmdastjórnin skulu hafa beinan aðgang að gagnagrunninum.

2. Upplýsingar frá aðilum sem gefa út utanaðkomandi viðvörðun skv. 1. eða 2. mgr. 27. gr. skulu geymdar og unnar í rafræna gagnagrunninum. Þeir aðilar skulu þó ekki hafa aðgang að gagnagrunninum.

3. Ef lögbært yfirvald, tilnefnd stofnun eða aðili sem gefur út utanaðkomandi viðvörðun skv. 1. eða 2. mgr. 27. gr. kemst að raun um að viðvörðun vegna brots, sem gefin var út skv. 26. eða 27. gr., hafi síðar ekki reynst á rökum reist, skal viðkomandi draga viðvörðunina til baka. Framkvæmdastjórnin skal þegar í stað fjarlægja viðkomandi upplýsingar úr gagnagrunninum og tilkynna aðilunum um ástæður þess.

Ekki skal geyma gögn í tengslum við brotið í rafræna gagnagrunninum lengur en nauðsynlegt er í þeim tilgangi sem þeirra var aflað og þau unnin og aldrei lengur en 5 ár frá þeim degi þegar:

- a) yfirvald sem beiðni er beint til tilkynnir framkvæmdastjórninni skv. 2. mgr. 12. gr. að látið hafi verið af broti innan Sambandsins,
- b) samræmingaraðili tilkynnir um að samræmdri aðgerð sé lokið skv. 1. mgr. 22. gr. eða
- c) upplýsingarnar hafa verið færðar inn í gagnagrunninn í öllum öðrum tilvikum.

4. Framkvæmdastjórnin skal samþykkja framkvæmdargerðir þar sem mælt er fyrir um hagnýtt og rekstrarlegt fyrirkomulag að því er varðar starfsemi rafræna gagnagrunnsins. Samþykkja skal þessar framkvæmdargerðir í samræmi við rannsóknarmálsmeðferðina sem um getur í 2. mgr. 38. gr.

36. gr.

Fallið frá endurgreiðslu kostnaðar

1. Aðildarríkin skulu falla frá öllum kröfum um endurgreiðslu á kostnaði við beitingu þessarar reglugerðar.

2. Að því er varðar beiðnir um framfylgdarráðstafanir skv. 12. gr. skal aðildarríki yfirvaldsins, sem leggur fram beiðni, þrátt fyrir 1. mgr., þó áfram taka á sig ábyrgð gagnvart aðildarríki yfirvaldsins, sem beiðni er beint til, á kostnaði eða tapi sem myndast í kjölfar ráðstafana sem vísað hefur verið frá og dómstóll úrskurðað að séu tilefnislausar að því er varðar sakarefni viðkomandi brots.

37. gr.

Forgangsröðun varðandi framfylgd laga

1. Eigi síðar en 17. janúar 2020 og á tveggja ára fresti eftir það skulu aðildarríkin skiptast á upplýsingum um forgangsröðun varðandi framfylgd laga við beitingu þessarar reglugerðar sín á milli og við framkvæmdastjórnina.

Meðal slíkra upplýsinga skulu vera:

- a) upplýsingar um markaðsþróun sem haft gæti áhrif á hagsmuni neytenda í hlutaðeigandi aðildarríki og í öðrum aðildarríkjum,
- b) yfirlit yfir aðgerðir sem framkvæmdar hafa verið samkvæmt þessari reglugerð á síðustu tveimur árum, einkum rannsóknar- og framfylgdarráðstafanir í tengslum við víðtæk brot,
- c) tölfræðilegar upplýsingar sem skipst hefur verið á í gegnum viðvaranirnar sem um getur í 26. gr.,
- d) forgangssvið til bráðabirgða varðandi framfylgd laga Sambandsins fyrir næstu tvö árin til verndar hagsmunum neytenda í hlutaðeigandi aðildarríki og
- e) fyrirhuguð forgangssvið varðandi framfylgd laga Sambandsins fyrir næstu tvö árin til verndar hagsmunum neytenda á vettvangi Sambandsins.

2. Með fyrirvara um 33. gr. skal framkvæmdastjórnin á tveggja ára fresti leggja fram yfirlit yfir upplýsingarnar sem um getur í a-, b- og c-lið 1. mgr. og birta það opinberlega. Framkvæmdastjórnin skal tilkynna Evrópuþinginu þar um.

3. Í tilvikum þar sem umtalsverð breyting verður á aðstæðum eða markaðsskilyrðum á næstu 2 árum eftir að aðildarríkin lögðu síðast fram upplýsingar um forgangsröðun sína varðandi framfylgd, skulu aðildarríkin uppfæra forgangsröð sína og tilkynna hinum aðildarríkjunum og framkvæmdastjórninni um það.

4. Framkvæmdastjórnin skal útbúa samantekt yfir forgangsröðun aðildarríkjanna varðandi framfylgd sem þau leggja fram skv. 1. mgr. þessarar greinar og gefa árlega skýrslu til nefndarinnar sem um getur í 1. mgr. 38. gr. til að auðvelda forgangsröðun aðgerða samkvæmt þessari reglugerð. Framkvæmdastjórnin skal skiptast á bestu starfsvenjum og setningu viðmiða við aðildarríkin, einkum í því skyni að þróa aðgerðir til að byggja upp getu.

VII. KAFLI

LOKAÁKVÆÐI

38. gr.

Nefnd

1. Framkvæmdastjórnin skal njóta aðstoðar nefndar. Sú nefnd skal vera nefnd í skilningi reglugerðar (ESB) nr. 182/2011.
2. Þegar vísað er til þessarar málsgreinar gildir 5. gr. reglugerðar (ESB) nr. 182/2011.

39. gr.

Tilkynningar

Aðildarríkin skulu án tafar senda framkvæmdastjórninni öll ákvæði úr landslögum sem þau samþykkja um málefni sem heyra undir þessa reglugerð, og einnig texta samninga um málefni sem heyra undir þessa reglugerð, aðra en samninga sem þau gera sem fjalla um einstök mál.

40. gr.

Skýrslugjöf

1. Framkvæmdastjórnin skal, eigi síðar en 17. janúar 2023, leggja skýrslu fyrir Evrópuþingið og ráðið um beitingu þessarar reglugerðar.

2. Skýrslan skal innihalda mat á beitingu þessarar reglugerðar, þ.m.t. mat á skilvirkni framfylgdar laga Sambandsins til verndar hagsmunum neytenda samkvæmt þessari reglugerð, einkum að því er varðar heimildir lögbærra yfirvalda sem settar eru fram í 9. gr., ásamt rannsókn á því hvernig fylgni seljenda við lög Sambandsins til verndar hagsmunum neytenda hefur þróast á mikilvægum neytendamörkuðum þar sem stunduð eru viðskipti yfir landamæri.

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

41. gr.

Niðurfelling

Reglugerð (EB) nr. 2006/2004 er felld úr gildi frá og með 17. janúar 2020.

42. gr.

Gildistaka og beiting

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

Hún kemur til framkvæmda frá og með 17. janúar 2020.

Reglugerð þessi er bindandi í heild sinni og gildir í öllum aðildarríkjunum án frekari lögfestingar.

Gjört í Strassborg 12. desember 2017.

Fyrir hönd Evrópuþingsins,

A. TAJANI

forseti.

fyrir hönd ráðsins

M. MAASIKAS

forseti.

VIÐAUKI

Tilskipanir og reglugerðir sem um getur í 1. lið 3. gr.

1. Tilskipun ráðsins 93/13/EBE frá 5. apríl 1993 um óréttmæta skilmála í neytendasamningum (Stjútíð. EB L 95, 21.4.1993, bls. 29).
2. Tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins 98/6/EB frá 16. febrúar 1998 um neytendavernd að því er varðar upplýsingar um verð á vöru sem er boðin neytendum (Stjútíð. EB L 80, 18.3.1998, bls. 27).
3. Tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins 1999/44/EB frá 25. maí 1999 um tiltekna þætti í sölu neysluvara og ábyrgð þar að lútandi (Stjútíð. EB L 171, 7.7.1999, bls. 12).
4. Tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins 2000/31/EB frá 8. júní 2000 um tiltekna lagalega þætti þjónustu, einkum rafrænna viðskipta, í tengslum við upplýsingasamfélagið á innri markaðnum (tilskipun um rafræn viðskipti) (Stjútíð. EB L 178, 17.7.2000, bls. 1).
5. Tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins 2001/83/EB frá 6. nóvember 2001 um Bandalagsreglur um lyf sem ætluð eru mönnum (Stjútíð. EB L 311, 28.11.2001, bls. 67): 86.–100. gr.
6. Tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins 2002/58/EB frá 12. júlí 2002 um vinnslu persónuupplýsinga og um verndun einkalífs á sviði rafrænna fjarskipta (tilskipun um friðhelgi einkalífsins og rafræn fjarskipti) (Stjútíð. EB L 201, 31.7.2002, bls. 37): 13. gr.
7. Tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins 2002/65/EB frá 23. september 2002 varðandi fjarsölu á fjármálaþjónustu fyrir neytendur og um breytingu á tilskipun ráðsins 90/619/EBE og á tilskipunum 97/7/EB og 98/27/EB (Stjútíð. EB L 271, 9.10.2002, bls. 16).
8. Reglugerð Evrópuþingsins og ráðsins (EB) nr. 261/2004 frá 11. febrúar 2004 um sameiginlegar reglur um skaðabætur og aðstoð til handa farþegum sem er neitað um far og þegar flugi er aflýst eða mikil seinkun verður og um að fella úr gildi reglugerð (EBE) nr. 295/91 (Stjútíð. ESB L 46, 17.2.2004, bls. 1).
9. Tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins 2005/29/EB frá 11. maí 2005 um óréttmæta viðskiptahætti gagnvart neytendum á innri markaðnum og um breytingu á tilskipun ráðsins 84/450/EBE, tilskipunum Evrópuþingsins og ráðsins 97/7/EB, 98/27/EB og 2002/65/EB og reglugerð Evrópuþingsins og ráðsins (EB) nr. 2006/2004 (tilskipun um óréttmæta viðskiptahætti) (Stjútíð. ESB L 149, 11.6.2005, bls. 22).
10. Reglugerð Evrópuþingsins og ráðsins (EB) nr. 1107/2006 frá 5. júlí 2006 um réttindi fatlaðs og hreyfihamlaðs fólks sem ferðast með flugi (Stjútíð. ESB L 204, 26.7.2006, bls. 1).
11. Tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins 2006/114/EB frá 12. desember 2006 um villandi auglýsingar og samanburðar-auglýsingar (Stjútíð. ESB L 376, 27.12.2006, bls. 21): 1. gr., 2. gr. (c-liður) og 4.–8. gr.
12. Tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins 2006/123/EB frá 12. desember 2006 um þjónustu á innri markaðnum (Stjútíð. ESB L 376, 27.12.2006, bls. 36): 20. gr.
13. Reglugerð Evrópuþingsins og ráðsins (EB) nr. 1371/2007 frá 23. október 2007 um réttindi og skyldur lestarfarþega (Stjútíð. ESB L 315, 3.12.2007, bls. 14).
14. Tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins 2008/48/EB frá 23. apríl 2008 um lánssamninga fyrir neytendur og um niðurfellingu tilskipunar ráðsins 87/102/EBE (Stjútíð. ESB L 133, 22.5.2008, bls. 66).
15. Reglugerð Evrópuþingsins og ráðsins (EB) nr. 1008/2008 frá 24. september 2008 um sameiginlegar reglur um rekstur flugþjónustu í Bandalaginu (Stjútíð. ESB L 293, 31.10.2008, bls. 3): 22., 23. og 24. gr.

16. Tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins 2008/122/EB frá 14. janúar 2009 um neytendavernd að því er varðar tiltekna þætti skiptileigusamninga, samninga um orlofskosti til langs tíma, endursölu- og skiptasamninga (Stjttíð. ESB L 33, 3.2.2009, bls. 10).
17. Tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins 2010/13/ESB frá 10. mars 2010 um samræmingu tiltekinna ákvæða í lögum og stjórnsýslufyrirmælum í aðildarríkjunum um hljóð- og myndmiðlunarþjónustu (tilskipun um hljóð- og myndmiðlunarþjónustu) (Stjttíð. ESB L 95, 15.4.2010, bls. 1): 9., 10. og 11. gr. og 19.–26. gr.
18. Reglugerð Evrópuþingsins og ráðsins (ESB) nr. 1177/2010 frá 24. nóvember 2010 um réttindi farþega sem ferðast á sjó eða skipgengum vatnaleiðum og um breytingu á reglugerð (EB) nr. 2006/2004 (Stjttíð. ESB L 334, 17.12.2010, bls. 1).
19. Reglugerð Evrópuþingsins og ráðsins (ESB) nr. 181/2011 frá 16. febrúar 2011 um réttindi farþega í hópþíflu og um breytingu á reglugerð (EB) nr. 2006/2004 (Stjttíð. ESB L 55, 28.2.2011, bls. 1).
20. Tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins 2011/83/ESB frá 25. október 2011 um réttindi neytenda, um breytingu á tilskipun ráðsins 93/13/EBE og tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins 1999/44/EB og um niðurfellingu tilskipunar ráðsins 85/577/EBE og tilskipunar Evrópuþingsins og ráðsins 97/7/EB (Stjttíð. ESB L 304, 22.11.2011, bls. 64).
21. Tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins 2013/11/ESB frá 21. maí 2013 um lausn deilumála neytenda utan dómstóla og um breytingu á reglugerð (EB) nr. 2006/2004 og tilskipun 2009/22/EB (tilskipun um lausn deilumála neytenda utan dómstóla (ADR)) (Stjttíð. ESB L 165, 18.6.2013, bls. 63): 13. gr.
22. Reglugerð Evrópuþingsins og ráðsins (ESB) nr. 524/2013 frá 21. maí 2013 um lausn deilumála neytenda með rafrænni málsmeðferð á Netinu og um breytingu á reglugerð (EB) nr. 2006/2004 og tilskipun 2009/22/EB (reglugerð um lausn deilumála neytenda með rafrænni málsmeðferð á Netinu (ODR)) (Stjttíð. ESB L 165, 18.6.2013, bls. 1): 14. gr.
23. Tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins 2014/17/ESB frá 4. febrúar 2014 um lánsamninga fyrir neytendur í tengslum við íbúðarhúsnæði og um breytingu á tilskipun 2008/48/EB og 2013/36/ESB og reglugerð (ESB) nr. 1093/2010 (Stjttíð. ESB L 60, 28.2.2014, bls. 34): 10., 11., 13., 14., 15., 16., 17., 18., 21., 22. og 23. gr., 10. kafli og I. og II. viðauki.
24. Tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins 2014/92/ESB frá 23. júlí 2014 um samanburð gjalda er varða greiðslureikninga, skipti á greiðslureikningum og aðgengi að almennum greiðslureikningum (Stjttíð. ESB L 257, 28.8.2014, bls. 214): 3.–18. gr. og 2. mgr. 20. gr.
25. Tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins (ESB) 2015/2302 frá 25. nóvember 2015 um pakkaferðir og samtengda ferðatilhögun og um breytingu á reglugerð (EB) nr. 2006/2004 og tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins 2011/83/ESB og niðurfellingu á tilskipun ráðsins 90/314/EBE (Stjttíð. ESB L 326, 11.12.2015, bls. 1).
26. Reglugerð Evrópuþingsins og ráðsins (ESB) 2017/1128 frá 14. júní 2017 um flytjanleika efnisveitþjónustu á Netinu yfir landamæri á innri markaðnum (Stjttíð. ESB L 168, 30.6.2017, bls. 1).