

Generell forbrukerrett

Teoretisk bakgrunnsdokument

INNHALDSFORTEGNELSE

Introduksjon til dette teoretiske bakgrunnsdokumentet.....	3
Om Consumer PRO	3
1. INTRODUKSJON TIL FORBRUKERPOLITIKKENS HISTORIE.....	4
2. DE VIKTIGSTE FORBRUKERRETTIGHETENE OG FORPLIKTELSENE	4
2.1. Krav til informasjon før avtaleinngåelse	4
2.2. Angrerett	5
2.3. Forbrukerrettigheter og garantier.....	6
2.4. Urimelig handelspraksis	7
2.5. Urimelige avtalevilkår.....	8
3. HOVEDUTFORDRINGER VED GENERELL FORBRUKERPOLITIKK.....	8
3.1. Informasjon før avtale inngås.....	8
3.2. Angreretten	9
3.3. Forbrukerrettigheter og garantier.....	10
3.4. Urimelig handelspraksis	11
3.5. Urimelige avtalevilkår.....	11
4. LOVER OG FORSKRIFTER PÅ EU- OG NASJONALT NIVÅ	12
4.1. Direktivet om urimelige avtalevilkår ("UCTD").....	12
4.2. Direktivet om urimelig handelspraksis ("UCPD")	13
4.3. Forbrukerrettighetsdirektivet ("CRD")	13
4.4. The sale of consumer goods and associated guarantees Directive	14
4.5. Juridiske henvisninger til de nye direktivene: "Omnibus", "Digitalt innhold" og "Salg av varedirektivet"	14
5. Relevant rettspraksis	15
5.1. Unfair Commercial Practices Data base	15
5.2. Database til direktivet om urimelige avtalevilkår	15
5.3. Dokumentasjon fra EU-domstolen om forbrukerrettslige saker	15
6. Hva kan forbrukere gjøre hvis de har et problem?	15
6.1. Nasjonale forbrukerorganisasjoner.....	15
6.2. European Consumer Centers (ECC-NET)	15
6.3. Småkravsprosess i domstolene og den europeiske småkravsprosessen ("ESCP")	16
6.4. Offentlige myndigheter	16
6.5. Alternative tvisteløsningsorganer(ADR) og online tvistløsningsplattform (ODR).....	17
6.6. Vanlig domstolsbehandling	18
7. Andre interessante verktøy: database for rettspraksis fra EU.....	18

Dette materialet er utviklet i sammenheng med prosjektet *Consumer PRO*, som er et initiativ fra EU-kommisjonen, underlagt European Consumer Programme. EU-kommisjonens støtte utgjør ikke godkjenning av innholdet, som kun gjenspeiler forfatterens synspunkter. Kommisjonen kan ikke holdes ansvarlig for noe bruk som kan gjøres av informasjonen i dette dokumentet.

INTRODUKSJON TIL DETTE TEORETISKE BAKGRUNNSDOKUMENTET



Kjære leser,

Dette teoretiske bakgrunnsdokumentet er en del av opplæringsressursene utviklet for Consumer PRO, et EU-initiativ som tar sikte på å gjøre forbrukerorganisasjoner og andre aktører i forbrukerpolitikken bedre rustet til å beskytte forbrukerne i deres land. Målet med dette dokumentet er å gi deg og ditt team nyttig og relevant informasjon om **generell forbrukerrett**. Innholdet er utarbeidet av BEUC-eksperter innen forbrukerrett, fra et europeisk perspektiv, for å gi deg verktøy til

- Å lære opp dine kolleger/ansatte
- Å finne relevant informasjon på en lett måte
- At dine ansatte lettere kan informere forbrukerne om deres rettigheter
- Å øke bevisstheten om forbrukerrettigheter til departement og myndigheter

Dette teoretiske bakgrunnsdokumentet inngår i en serie av opplæringsressurser. Det finnes tilsvarende dokumenter innen temaene **digitale forbrukerrettigheter** og **bærekraft**.

Om Consumer PRO

Consumer PRO er et initiativ fra EU-kommisjonen under det europeiske forbrukerprogrammet og implementert av BEUC – den europeiske forbrukerorganisasjonen. Målet er kompetanseheving for europeiske forbrukerorganisasjoner og andre aktører innen forbrukerpolitikken gjennom ikke-formell utdanning. Prosjektet dekker EUs medlemsstater, Island og Norge.

For mer informasjon, vennligst skriv til Info@consumer-pro.eu.

1. INTRODUKSJON TIL FORBRUKERPOLITIKKENS HISTORIE

Etter opprettelsen av det europeiske indre marked, ble det avgjørende å få implementert en sterk forbrukerpolitikk slik at de 500 millioner forbrukere som da utgjorde en del av det europeiske-markedet ble sikret et godt forbrukervern.

Forbrukervern ble først anerkjent i Traktaten om Den europeiske unions virkemåte (TFUE). Ifølge artikkelen 169 TFUE, "[...] for å fremme forbrukernes interesser og for å sikre et høyt nivå av forbrukervern, skal Unionen bidra til å beskytte forbrukernes helse, sikkerhet og økonomiske interesser, samt fremme sin rett til informasjon, utdanning og til å organisere seg for å kunne ivareta sine interesser".

Disse retningslinjene har videre blitt materialisert i tråd med unionens markedsutvikling. Dette har ført til at forbrukerne idag, i langt større grad, er beskyttet mot urimelig handelspraksis, urimelige avtalevilkår og at det samtidig også stilles strengere krav til informasjon som forbrukeren har krav på før avtaleinngåelse etc.

Til tross for at forbrukerrettighetene er klare og enkle, er de tidvis vanskelige å håndheve for forbrukeren.

2. DE VIKTIGSTE FORBRUKERRETTIGHETENE OG FORPLIKTELSENE

2.1. Krav til informasjon før avtaleinngåelse

Før avtaleinngåelsen har forbrukeren krav på at det blir gitt tilstrekkelig med informasjon slik at det kan bli tatt et informert valg.

Denne informasjonen bør være lettfattelig slik at den kan forstås av en gjennomsnittlig forbruker, og den bør i tillegg bli gitt på en tydelig og klar måte. Hvilken informasjon som bør gis til forbrukerne er definert i direktiv 2011/83/EU, det såkalte «[Consumer Rights Directive](#)» (CRD-Forbrukerrettighetsdirektivet) og varierer avhengig av hvilken type handel som er¹ gjennomført:

- Artikkel 5 inneholder en oversikt over informasjon som bør gis ved kjøp i butikk.
- Artikkel 6 viser til informasjon som bør gis ved fjernsalg og salg utenfor faste forretningslokaler (oftest ved netthandel, og omfatter angreretten).
- Artikkel 7 inneholder en oversikt over formelle krav til kontrakter inngått utenfor faste forretningslokaler.
- Artikkel 8 inneholder en oversikt over formelle krav til fjernsalg.
- Noen type avtaler, slik som sosialtjenesten, velferd, gambling og timeshare-kontrakter, er unntatt fra kravene til informasjon før avtaleinngåelse. En fullstendig liste over unntakene finner du i forbrukerrettighetsdirektivet artikkel 3 nr. 3.

¹ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex%3A32005L0029>

- For noen typer avtaler, er det påbudt med informasjon før avtaleinngåelse i henhold til sektorlovgivningen, slik som ved kredittavtaler i forbrukerforhold.²
- I tillegg gjør artikkel 3 nr. 4 i Forbrukerrettighetsdirektivet det mulig for medlemsstatene å unnta lavverdikjøp (kjøp under 50 euro) fra kravene til informasjon i forkant av kjøp. Dette unntaket gjelder imidlertid kun der det er snakk om kjøp utenfor faste forretningslokaler.

I henhold til direktivet kan medlemsstatene velge å innføre strengere informasjonskrav hvis ønskelig. En oversikt over hvilke medlemsstater som har besluttet å innføre strengere informasjonskrav finnes i rapporten som omhandler anvendelsen av forbrukerrettighetsdirektivet - [Endelig rapport](#)³ og [tabell](#)⁴. Direktivet gjør dette mulig kun for kontrakter som ikke er gjort via fjernsalg eller utenfor fast usalgssted. For fjernsalg og salg utenfor fast utsalgssted åpner ikke direktivet opp den muligheten.

Er det ønskelig med mer informasjon om hvordan de ulike EU-land har implementert forbrukerrettighetsdirektivet, er det mulig å kontakte [Consumer Law database](#)⁵.

2.2. Angrerett

Angreretten er et viktig verktøy som EU-lovgivningen gir til forbrukeren. Angreretten gjør det mulig for forbrukeren å kansellere en kjøpsavtale, uten begrunnelse, innen 14 dager etter at forbrukeren mottok varen eller inngikk en avtale om tjenester eller kjøp av digitalt innhold.

- I henhold til artikkel 9 i direktiv 2011/83/EU om forbrukerrettigheter (CRD – «Forbrukerrettighetsdirektivet»), har forbrukerne rett til å trekke seg fra avtaler inngått ved fjernsalg og utenfor faste forretningslokaler.

Angreretten er et viktig verktøy som EU-lovgivningen lov gir til forbrukeren. Angreretten gjør det mulig for forbrukeren å kansellere en kjøpsavtale, uten begrunnelse innen 14 dager.

- Forbrukerrettighetsdirektivet artikkel 11 gir informasjon om hvordan forbrukeren kan utøve angreretten.
- Artikkel 12 omhandler virkningen ved bruk av angreretten.
- Artikkel 13 og 14 tar for seg den næringsdrivende og forbrukerens forpliktelser ved bruk av angreretten.
- Artikkel 15 tar for seg virkningen av angreretten på tilleggskontrakter.
- Artikkel 10 i direktivet redegjør for konsekvensene av at den næringsdrivende har unnlatt å informere forbrukeren om angreretten (nemlig at angreretten utvides i inntil 12 måneder).

² Directive 2008/48/EC fra EU-parlamentet og Rådet av 23 april 2008 om kredittavtaler for forbrukere og om opphevelse av rådsdirektiv 87/102/EEC

³ http://ec.europa.eu/newsroom/document.cfm?doc_id=44637

⁴ https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/overview_regulatory_choices.pdf

⁵ https://e-justice.europa.eu/content_consumer_law_database-591-en.do

Det finnes videre varer og tjenester som er unntatt fra lovens virkeområdet. Herunder 13 unntak. For eksempel:

- Varer som er spesialtilpasset på forespørsel fra forbrukeren,
- Det er ikke angrerett på tjenester som er ferdig levert. Dette gjelder likevel bare dersom leveringen av tjenesten har startet med forbrukerens uttrykkelige forhåndssamtykke og forbrukeren har erkjent at angreretten vil gå tapt når avtalen er oppfylt,
- Det er ikke angrerett på forseglede varer som av hensyn til helsevern og hygiene ikke er egnet for retur, og hvor forseglingen er brutt etter levering,
- Avtaler som inngås ved offentlig auksjon, er unntatt fra angrerett, etc.

Fullstendig oversikt over unntakene finner du i [Artikkel 16](#) i forbrukerrettighetsdirektivet.

For mer praktiske eksempler se retningslinjene for tolkning av forbrukerrettighetsdirektivet⁶ som er tilgjengelig [her](#).

2.3. Forbrukerrettigheter og garantier

"Consumer sales and guarantees Directive"⁷ («Forbrukerkjøpsdirektivet») er et viktig beskyttelsesverktøy for forbrukere i EU da det oppstiller en juridisk samsvarsgaranti (reklamasjonsrett) på to år. Kriteriene for å avgjøre om et produkt er i samsvar eller ikke er definert i artikkel 2 nr. 2 i direktivet.



Reglene er imidlertid ikke fullt harmonisert i hele EU. «Forbrukerkjøpsdirektivet» som er et såkalt "minimumsharmoniseringsdirektiv"⁸, gir faktisk bare et minimumsnivå for forbrukerbeskyttelse i EU. I henhold til direktivets artikkel 8a sto medlemsstatene fritt til å gå utover direktivets krav. Som et resultat har medlemsstatene omsatt direktivet ulikt.

EF-nettstedet gir en rask og fullstendig [oversikt over situasjonen](#)⁹ per medlemsstat angående den juridiske garantiperioden. Den presenterer også [den nasjonale implementeringen](#)¹⁰ i hver av medlemsstatene.

Direktivet etablerte følgende forbrukerrettigheter:

⁶ DG Justice Guidance Document som omhandler 2011/83/EU fra EU-parlamentet og rådet av 25. oktober 2011 om forbrukerrettigheter, endrer rådsdirektiv 93/13/EEC og direktiv 1999/44/EU fra EU-parlamentet og Rådet og opphever rådsdirektiv 85/577/EEC og direktiv 97/7/EU fra EU-parlamentet og Rådet (2014), del 6.

⁷ Europaparlaments- og rådsdirektiv 1999/44 / EF av 25. mai 1999 om visse aspekter ved salg av forbruksvarer og tilhørende garantier

⁸ Et minimumsharmoniseringsdirektiv gir et felles grunnlag for minimumsrettigheter, mens det også gir medlemsstatene mulighet til å innføre gunstigere løsninger for forbrukerne.

⁹ https://ec.europa.eu/info/article-8a-consumer-sales-and-guarantees-directive_en

¹⁰ https://europa.eu/youreurope/business/dealing-with-customers/consumer-contracts-guarantees/consumer-guarantees/index_en.htm

- Alle nye og brukte varer dekkes av en toårig juridisk samsvarsgaranti som definert i artikkel 5.
- For å bringe produktet i samsvar med avtalen, kan forbrukeren, i medhold av artikkel 3, be om reparasjon eller erstatning, og hvis dette er umulig eller uforholdsmessig, en reduksjon i pris eller heving av kontrakten.
- Å bringe produktet i samsvar med avtalen, skal være gratis for forbrukerne i henhold til artikkel 3.
- Direktivet fastsetter at hvis det oppstår en feil i løpet av de første 6 månedene, er selgeren automatisk ansvarlig. Hvis feilen derimot vises etter de første 6 månedene, kan selgeren be deg om å bevise at det er en produksjonsfeil. Noen medlemsstater besluttet å forlenge reverseringsperioden til hele to år – se oversikt fra medlemsstatene [her](#)¹¹.
- Etter artikkel 7 har medlemsstatene i nasjonal lovgivning muligheten til å forkorte den juridiske samsvarsgarantien for brukte varer gjennom avtale. Denne kan imidlertid ikke være kortere enn ett år.

KOMMENDE DATOER

Fra 1. januar 2022, kommer "Consumer Sales and Guarantees Directive" (Forbrukerkjøpsdirektivet) til å bli opphevet og erstattet av [Directive \(EU\) 2019/771](#) av 20. mai 2019 når det gjelder noen aspekter ved kontrakter for salg av løsøre. De juridiske garantirettighetene (reklamasjonsrett) kommer også til å gjelde for digitalt innhold og digitale tjenester med det splitternye [Digital Content Directive](#)¹².

2.4. Urimelig handelspraksis

En kommersiell praksis er urimelig, i henhold til EU-lovgivningen, når den hindrer forbrukeren i å ta et fullt informert og økonomisk uavhengig valg. Urimelig handelspraksis er forbudt over hele EU.

Siden direktivet om urimelig handelspraksis ("UCPD") er et maksimalt harmoniseringsdirektiv (med unntak av reglene som gjelder for finansielle tjenester og fast eiendom, som medlemsstatene kan stille strengere krav til), har hver medlemsstat de samme standardene for forbrukerbeskyttelse mot urimelig handelspraksis. I praksis betyr dette at reglene må være de samme over hele EU.

- Direktivet forbyr villedende handelspraksis. Sistnevnte består av villedende handlinger (artikkel 6) og villedende utelatelser (artikkel 7)
- Direktivet forbyr også såkalt aggressiv handelspraksis. Slik aggressiv praksis er definert i artikkel 8 og artikkel 9 i direktivet om urimelig handelspraksis.
- Det er 31 svartelistede praksiser, inkludert både online og offline kommersiell oppførsel som negativt kan påvirke en forbrukers økonomiske uavhengige og fullt informerte valg - vedlegg 1 av UCPD. De første 23 svartelistede praksisene omhandler villedende handelspraksis fra selger, og de siste 8 gjelder aggressiv handelspraksis. Alle disse 31 praksisene anses under alle omstendigheter som urimelige.

¹¹ https://ec.europa.eu/info/article-8a-consumer-sales-and-guarantees-directive_en

¹² Europaparlaments- og rådsdirektiv (EU) 2019/770 av 20. mai 2019 om visse aspekter ved kontrakter for levering av digitalt innhold og digital tjeneste

KOMMENDE DATOER

Direktivet har blitt endret med [Directive \(EU\) 2019/2161](#) av 27. november 2019 om bedre håndheving og modernisering av unionens regler for forbrukerbeskyttelse, del av 'New Deal for Consumers', eller det såkalte "Omnibus"-direktivet.

2.5. Urimelige avtalevilkår

[Unfair Contract Terms Directive \("UCTD"\)](#)¹³ beskytter forbrukerne mot urimelige standardvilkår som skaper en betydelig ubalanse mellom partenes rettigheter og forpliktelser, til skade for forbrukerne - (artikkel 3 UCTD).

- Vedlegget til direktivet om urimelige avtalevilkår inneholder en indikativ og ikke-uttømmende liste over klausuler som kan betraktes som urimelige.
- Kontraktsvilkår som tilbys forbrukerne må alltid utarbeides på en "klar og forståelig" måte. Ved tvil om tolkningen av begrepet skal tolkningen som er mest gunstig for forbrukeren gjelde - (artikkel 5).
- Kontraktsvilkår som anses som urimelige er ikke bindende for forbrukerne i henhold til gjeldende regler i nasjonal kontraktsrett. Kontrakten kan bare forbli bindende hvis den kan fortsette å eksistere uten urimelige vilkår - (artikkel 6).

UCTD tillater medlemslandene å vedta eller opprettholde strengere nasjonale bestemmelser for å sikre et høyere nivå av forbrukerbeskyttelse - artikkel 8. Det kan være innføringen av en såkalt "svarteliste" av urimelige avtalevilkår (eks. Frankrike) eller å utvide anvendelsen til kontrakter som er forhandlet mellom forbrukeren og den næringsdrivende.

For å få en rask og fullstendig oversikt, klikk på den nasjonale omplasseringen av hvert av medlemsstatene [her](#).

KOMMENDE DATOER

Direktivet har blitt endret med [Directive \(EU\) 2019/2161](#) av 27 november 2019 om bedre håndheving og modernisering av unionens regler for forbrukerbeskyttelse, en del av "New Deal for Consumers", eller det såkalte "Omnibus Directive".

3. HOVEDUTFORDRINGER VED GENERELL FORBRUKERPOLITIKK

3.1. Informasjon før avtale inngås

Informasjon før avtaleinngåelse er en av de mest anerkjente forbrukerrettighetene. For å kunne ta et informert valg, må forbrukeren informeres om visse forhold før hen blir bundet av en avtale med

¹³ Rådsdirektiv 93/13 /EØF av 5. april 1993 om urimelige vilkår i forbrukeravtaler

en næringsdrivende eksempelvis de viktigste egenskapene til varene eller tjenestene, identiteten til selger, den totale prisen på varene, etc.

Disse informasjonskravene før avtaleinngåelse er definert i forbrukerrettighetsdirektivet¹⁴ Imidlertid understreker en rekke undersøkelser, studier og vurderinger fra nasjonale og europeiske domstoler at mange næringsdrivende ikke respekterer sine forpliktelser til å gi denne informasjonen til forbrukerne før avtaleinngåelse¹⁵.

EKSPERTHJØRNET

Det nye direktivet for bedre håndheving og modernisering av unionens forbrukervernregler (det såkalte "Omnibus"-direktivet)¹⁶ bringer ytterligere informasjonsforpliktelser for selgere i forkant av avtaleinngåelse, men også for online plattformer. For eksempel vil online-selgere nå bli pålagt å informere forbrukerne på en klar og omfattende måte om prispersonalisering er basert på automatisert beslutningstaking. Online plattformer vil også være forpliktet til å gi de viktigste parameterne om rangeringen av resultatene som vises til forbrukerne og deling av ansvar mellom selgeren og plattformen hvis noe går galt.

3.2. Angreretten

Denne retten gjør det mulig for en forbruker å teste og undersøke produkter kjøpt via fjernsalg. Angreretten tillater også forbrukere å trekke seg fra kontrakt inngått online innen 14 dager etter mottak av varene (i tilfelle av et produkt) eller inngåelse av kontrakten (for tjenester). Det er den forbrukerrettigheten som er mest kjent blant EU-borgere,¹⁷ og 95 % av EU-shoppere anser den som viktig¹⁸.

Denne rettigheten ble introdusert med forbrukerrettighetsdirektivet¹⁹ for å balansere situasjonen til forbrukere som kjøper produkter online, da disse ikke har muligheten til å undersøke produktet på samme måte som i en fysisk butikk.

Men selv om denne retten er velkjent og grei, står forbrukerne i praksis overfor mange hindringer for å håndheve den, for eksempel:

- Noen selgere nekter å anvende direktivet,
- Noen selgere nekter å refundere forbrukere,

¹⁴ Europaparlaments- og rådsdirektiv 2011/83 / EU av 25. oktober 2011 om forbrukerrettigheter, om endring av rådsdirektiv 93/13 / EØF og europaparlaments- og rådsdirektiv 1999/44 / EF og om opphevelse av rådsdirektiv 85 / 577 / EØF og europaparlaments- og rådsdirektiv 97/7 / EF.

¹⁵ I 2015 fremhevet en [omfattende sjekk](https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumers/enforcement-consumer-protection/sweeps_en) koordinert av EU-kommisjonen ("SWEEP") at på 743 kontrollerte nettsteder ble uregelmessigheter bekreftet i 436 tilfeller (63%). [https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumers/enforcement-consumer-protection/sweeps_en]

¹⁶ EUROPAPARLAMENTETS OG RÅDETS DIREKTIV (EU) 2019/2161 av 27. november 2019 om endring av rådsdirektiv 93/13 / EØF og direktiv 98/6 / EF, 2005/29 / EF og 2011/83 / EU av Europaparlamentet og Rådet når det gjelder bedre håndheving og modernisering av Unionens regler for forbrukerbeskyttelse

¹⁷ https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/consumer-conditions-scoreboard-2017-edition_en.pdf

¹⁸ Studie om anvendelsen av Consumer Rights Directive (2017), 160.

¹⁹ Article 9 av Consumer Rights Directive.

- Forbruker får noen ganger bare en delvis refusjon, i enkelte tilfeller fordi selgeren sier at forbrukeren har misbrukt produktet, uten å gi noen bevis (det vil si bilde),
- Noen selgere hevder at de ikke har mottatt det returnerte produktet fra forbrukeren

Noen selgere nekter å refundere forbrukeren via samme betalingsmåte som brukes av forbrukeren, men gir tilgodelapper i stedet.

3.3. Forbrukerrettigheter og garantier

Hvis en forbruker kjøper varer fra en europeisk selger, har forbrukeren rett til en juridisk garanti (reklamasjonsrett) på 2 år. Denne garantien er gitt av Forbrukerkjøpsdirektivet.²⁰ Bare selgeren er ansvarlig for denne garantien.

Denne juridiske garantien må skilles fra såkalte "kommersielle garantier". Sistnevnte er ytterligere garantier, ikke obligatorisk ved lov, som tilbys av selgeren eller produsenten og kan være underlagt et gebyr. Disse to typene garanti fører til en rekke tvister for europeiske forbrukere:



- Det er mye forvirring for forbrukerne mellom den juridiske garantien (reklamasjonsrett) og de såkalte kommersielle garantiene. I praksis informerer ikke selgere forbrukerne om den juridiske samsvarsgarantien selv om det er en forpliktelse, og bare refererer til deres kommersielle garantier (f.eks. Apple-saken).
- Noen selgere nekter å anvende den juridiske garantien, hvilket ofte fører til at forbrukerne må betale mye for ekspertise for å håndheve sine rettigheter.
- Noen selgere ber forbrukeren om å betale for reparasjon under den juridiske garantien som er forbudt etter EU-lovgivningen.
- Noen selgere ber forbrukerne om å fremme returkostnadene, men refunderer ikke forbrukeren etterpå.
- Per nå, hvis mangelen på samsvar vises i løpet av de første 6 månedene, er selgeren automatisk ansvarlig. De må anvende den juridiske garantien på 2 år med mindre de beviser at forbrukeren er årsak til feilen. Etter de første 6 månedene endres bevisbyrden, og det er opp til forbrukeren å bevise at varen var defekt på kjøpstidspunktet, noe som er nesten umulig.

²⁰ Europaparlaments- og rådsdirektiv 1999/44 / EF av 25. mai 1999 om visse aspekter ved salg av forbruksvarer og tilhørende garantier

- Ved heving av kontrakten i medhold av den juridiske garantien, blir refusjoner til forbruker ofte gjort etter en lang periode (eller til og med ikke gjort i det hele tatt av useriøse selgere).
- I prinsippet er varigheten av den juridiske garantien 2 år for alle varer, enten varene er nye eller brukte. I flere medlemsstater kan imidlertid den juridiske garantien for brukte produkter reduseres til 1 år ved avtale. Sjekk din nasjonale lov som implementerer salg av forbruksvarer og tilhørende garantidirektiv.

KOMMENDE DATOER

Fra 1. januar 2022 vil Forbrukerkjøpsdirektivet bli opphevet og erstattet av [Directive \(EU\) 2019/771](#)²¹ av 20. mai 2019 om visse aspekter vedrørende kontrakter for salg av varer.

3.4. Urimelig handelspraksis

En handelspraksis er urimelig dersom den strider mot god forretningsskikk overfor forbrukere og er egnet til vesentlig å endre forbrukernes økonomiske atferd slik at de treffer beslutninger de ellers ikke ville ha truffet.

The Unfair Commercial Practices Directive²² er fullt harmonisert og gjelder for alle sektorer (unntatt finansielle sektorer). Det er et svært godt verktøy for fagpersoner å vite om og bruke. Implementeringen er imidlertid langt fra ensartet. For eksempel:

- Forbrukerne kan møte på urimelig handelspraksis på flere områder, og stadig mer innen digitale områder (sosiale nettverk, online plattformer etc.).
- Villedende miljøpåstander. Dette er enda mer relevant nå med European Green Deal. Noen nye urimelige handelspraksiser har blitt lagt til vedlegget i "Omnibus"-direktivet som skjulte annonser, eller falske forbruker anmeldelser.

3.5. Urimelige avtalevilkår

Direktivet om urimelige avtalevilkår (93/13/EØF) beskytter forbrukerne mot urimelige standardvilkår som er fremforhandlet av selgere. Dette gjelder for alle kontrakter ved kjøp av varer og tjenester, enten det er online eller offline kjøp av forbruksvarer. Nedenfor følger en ikke-uttømmende liste over tilbakevendende urimelige klausuler som finnes i forbrukernes kontrakter:

- Forbrukerne står overfor kontraktsvilkår som upassende ekskluderer eller begrenser forbrukernes rettigheter til kompensasjon hvis den næringsdrivende ikke oppfyller sin del av kontrakten.

²¹ https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/consumers/consumer-contract-law/consumer-sales-and-guarantees-directive_en

²² Europaparlaments- og rådsdirektiv 2005/29 / EF av 11. mai 2005 om urimelig handelspraksis mot forbruker i det indre marked og om endring av rådsdirektiv 84/450 / EØF, direktiv 97/7 / EF, 98 / 27 / EF og 2002/65 / EF fra Europaparlamentet og Rådet og europaparlaments- og rådsforordning (EF) nr. 2006/2004 ('Direktiv om urimelig handelspraksis')

- Noen selgere inkluderer klausuler i sine kontrakter som tillater dem å si opp en kontrakt ensidig uten å gi samme rett til forbrukeren.
- Noen selgere forbeholder seg retten til ensidig å endre kontrakter uten å ha en gyldig grunn til å gjøre det og uten å gi varsel til forbrukeren.
- Noen selgere setter inn klausuler i sine kontrakter for å begrense forbrukernes rettigheter til å ta rettslige skritt.

4. LOVER OG FORSKRIFTER PÅ EU- OG NASJONALT NIVÅ

4.1. Direktivet om urimelige avtalevilkår ("UCTD")

- Direktivet om urimelige avtalevilkår ("UCTD") av 5. april 1993 om urimelige vilkår i forbrukerkontrakter.
- Veiledende retningslinjer om tolkning og anvendelse av rådsdirektiv 93/13/EØF om urimelige vilkår i forbrukerkontrakter.

På nasjonalt nivå:

- Sjekk din nasjonale lov som implementerer direktivet om urettferdige kontraktsvilkår på nasjonalt nivå. Endringer på nasjonalt nivå er tilgjengelig [her](#).
- Sjekk om din nasjonale myndighet har utstedt spesifikke retningslinjer, anbefalinger eller beslutninger basert på direktivet om urettferdige kontraktsvilkår.
- I henhold til artikkel 8a i direktivet om urimelige avtalevilkår kan medlemsstatene treffe nasjonale tiltak som går utover UCTD-kravene. [Denne tabellen](#) gjenspeiler informasjonen fra medlemsstatene (den 31.05.2019).

Komplementær dokumentasjon:

- Praktisk informasjon om direktivet for urimelige kontraktsvilkår er tilgjengelig [her](#).

4.2. Direktivet om urimelig handelspraksis ("UCPD")

- [Direktiv 2005/29/EF](#) i Europaparlamentet og Rådet av 11 mai 2005 om urimelig handelspraksis mot forbruker i det indre marked og endring av rådsdirektiv 84/450/EØF, Direktivene 97/7/EF, 98/27/EF og 2002/65/EF i Europaparlamentet og Rådet og forordning (EF) nr.
- [Retningslinjer](#) for tolkning av direktivet om urimelig handelspraksis²³.

På nasjonalt nivå:

- Sjekk de nasjonale lover som implementerer direktivet om urimelig handelspraksis på nasjonalt nivå. Endringer på nasjonalt nivå er tilgjengelig [her](#).
- Sjekk om dine nasjonale myndigheter har utstedt spesifikke retningslinjer, anbefalinger eller beslutninger basert på direktivet om urimelig handelspraksis.

Komplementær dokumentasjon:

- Eu-kommisjonens rapport om anvendelsen av direktivet kan leses [her](#).
- EU-kommisjonens kommunikasjon om anvendelsen av direktivet er tilgjengelig [her](#).

4.3. Forbrukerrettighetsdirektivet ("CRD")

- Direktiv 2011/83/EU i Europaparlamentet og Rådet av 25 oktober 2011 om forbrukerrettigheter, rådsdirektiv 93/13/EØF og direktiv 1999/44/EF i Europaparlamentet og Rådets og opphevende rådsdirektiv 85/577/EØF og direktiv 97/7/EF i Europaparlamentet og rådsteksten med EØS-relevans
- EUs veiledningsdokument om forbrukerrettighetsdirektivet

På nasjonalt nivå:

- Sjekk de nasjonale lover som implementerer Forbrukerrettighetsdirektivet. Endringer på nasjonalt nivå er tilgjengelig [her](#).
- Sjekk om nasjonale myndigheter har gitt spesifikke retningslinjer, anbefalinger eller beslutninger basert på forbrukerrettighetsdirektivet.

²³ Arbeidsdokument fra kommisjonens ansatte om implementeringsanvendelsen av direktiv 2005/29 / EF om urimelig handelspraksis som følger med dokumentkommunikasjonen fra kommisjonen til Europaparlamentet, Rådet, Den europeiske økonomiske og sosiale komiteen og regionkomiteen, en omfattende tilnærming stimulerende grenseoverskridende e-handel for Europas borgere og virksomheter - SWD / 2016/0163 endelig

Komplementær dokumentasjon:

- Maler for digitale produkter her.
- Faktaark om de viktigste punktene ved forbrukerrettighetsdirektivet her (i EN).

4.4. The sale of consumer goods and associated guarantees Directive

[Directive 1999/44/EC](#) av Europaparlamentet og rådet av 25 mai 1999 om visse aspekter ved salg av forbruksvarer og tilhørende garantier

På nasjonalt nivå:

- Sjekk din nasjonale databeskyttelseslov som implementerer direktivet om forbrukersalg og garantier 1999/44 / EF (CSGD) a på nasjonalt nivå. Endringer på nasjonalt nivå er tilgjengelig [her](#).
- Sjekk om din nasjonale myndighet har utstedt spesifikke retningslinjer, anbefalinger eller beslutninger basert på salg av forbruksvarer og tilhørende garantier.

Komplementær dokumentasjon:

- Juridiske garantier og kommersielle garantier om konsumvarer i EU, Island og Norge «Er de verdt pengene?» – [Rapport fra ECC-NET \(oppdatert i april 2019\)](#).
- [Garanti og retur – Praktisk informasjon](#).

4.5. Juridiske henvisninger til de nye direktivene: "Omnibus", "Digitalt innhold" og "Salg av varedirektivet"

Det nye "Omnibus"-direktivet:

Direktiv (EU) 2019/2161 i Europaparlamentet og Rådet av 27 November 2019 endrer rådsdirektiv 93/13/EØF og direktivene 98/6/EF, 2005/29/EF og 2011/83/EU i Europaparlamentet og rådet med hensyn til bedre håndheving og modernisering av Unionens forbrukervernregler.

Det nye direktivet for digitalt innhold ("DCD").

[Directive \(EU\) 2019/770](#) av Europaparlamentet og rådet av 20 Mai 2019 om visse aspekter vedrørende kontrakter for levering av digitalt innhold og digitale tjenester

Det nye varesalgdirektivet ("SoG").

[Directive \(EU\) 2019/771](#) av Europaparlamentet og Rådet av 20 Mai 2019 om visse aspekter vedrørende kontrakter for salg av varer, endring av forordning (EU) 2017/2394 og direktiv 2009/22/EF, og opphever direktiv 1999/44/EF.

5. RELEVANT RETTSPRAKSIS

5.1. Database til direktivet om urimelig handelspraksis

Vedlegg 1 i veiledningen om implementering/anvendelse av DIREKTIV 2005/29/EF om urimelig handelspraksis (2016) gir en liste over all relevante EU-rettspraksis knyttet til urimelig handelspraksis.

5.2. Database til direktivet om urimelige avtalevilkår

Vedlegg 1 i den tolkende veiledningen om gjennomføringen av direktivet gir en liste over alle relevante EU-rettspraksis knyttet til vilkårene for urettferdig kontrakt.

5.3. Dokumentasjon fra EU-domstolen om forbrukerrettslige saker

I 2018 publiserte Eu-domstolen en brosjyre (i EN) som minner om de viktigste sakene som ble holdt i forbrukerrettsområdet (UCTD, UCPD etc.).

6. HVA KAN FORBRUKERE GJØRE HVIS DE HAR ET PROBLEM?

6.1. Nasjonale forbrukerorganisasjoner

Forbrukerorganisasjoner har en ekstremt viktig rolle når det kommer til konflikter mellom forbrukere og næringsdrivende. Ved å klikke [her](#) finner du en liste over nasjonale forbrukerorganisasjoner sortert etter land.

6.2. European Consumer Centers (ECC-NET)

ECC-NET er et nettverk av forbrukerorganisasjoner som har kompetanse til å håndtere konflikter mellom en forbruker og en næringsdrivende på tvers av landegrenser. Det er etablert ett europeisk forbrukersenter i hvert EU-land, samt i Norge og på Island. Liste over disse sentrene finner du [her](#).



6.3. Småkravsprosess i domstolene og den europeiske småkravsprosessen ("ESCP")

I mange land kan forbrukere bruke småkravsprosess i forbindelse med en tvist med en selger. Disse prosedyrene er vanligvis billigere og raskere enn vanlig domstolsbehandling. Men det er vanligvis et øvre beløpsmessig tak på kravet for å kunne bruke småkravsprosess.

Forliksrådet er første rettsinstans i vårt domstolssystem. For å få saken sin behandlet i forliksrådet kan kravet ikke være større enn 200 000 kr.

Hvis selgeren er utenlandsk, kan forbrukeren bruke den europeiske småkravsprosessen. Den europeiske småkravsprosessen er en forenklet juridisk prosedyre basert på en standardsmal som er tilgjengelig på alle de [28 EU-språkene](#). Målet er å forenkle og effektivisere grenseoverskrivende krav opp til €5000. Prosedyren er tilgjengelig i alle EU-land unntatt Danmark..

- **Juridisk henvisning:**
 - [Regulation \(EC\) No 861/2007](#) fra Europa-parlamentet og rådet av 11. Juli 2007 som etablerer en europeisk småkravsprosess.
 - [Regulation \(EU\) No 1215/2012](#) fra Europa-parlamentet og rådet av 12. Desember 2012 om jurisdiksjon og anerkjennelse og håndheving av rettsavgjørelsen i sivile og kommersielle forhold (omarbeidet) – so called "Brussels I".
- **Hvordan finne den kompetente retten og de nasjonale kostnadene for denne prosessen**
 - Verktøy for å bestemme relevant rett er tilgjengelig [her](#)
 - Verktøy for å finne de nasjonale kostnadene for denne prosessen finnes [her](#).
- **Støttedokumentasjon om ESCP** (Praktisk guide for anvendelsen av ESCP, informasjonsgrafikk for forbrukere, brosjyrer for advokater etc) er tilgjengelig [her](#).

6.4. Offentlige myndigheter

I noen tilfeller kan forbrukere sende en klage til nasjonale offentlige myndigheter, slik som organisasjoner som jobber med tilsyn ved spesielle sektorer. Men det er ikke alle myndigheter som aksepterer klager fra individuelle forbrukere. Myndighetene tar seg heller ikke av retten til eventuell kompensasjon: for eksempel vil den aktuelle organisasjonen kunne sanksjonere selskapets urimelige handelspraksis, men kan ikke si hvorvidt forbrukeren har rett på kompensasjon..

Når overtredelsen av forbrukerrettighetene er utbredt i mange EU-land, vil myndighetene i disse landene samarbeide og hjelpe hverandre til å etterforske gjennom spesialistnettverket kalt Consumer Protection Cooperation network.

- **Juridisk henvisning:**

[Regulation \(EU\) 2017/2394](#) fra EU-parlamentet og Rådet av 12. Desember 2017 om samarbeid mellom nasjonale myndigheter som er ansvarlig for håndhevingen av forbrukervernlovgivningen og opphever Regulation (EC) No 2006/2004 (Text with EEA relevance).

6.5. Alternative tvisteløsningsorganer(ADR) og online tvistløsningsplattform (ODR)

Alternative måter å løse tvister på kan være en effektiv måte for forbrukere å få løst sine tvister med selgere og til å oppnå kompensasjon. Det er alternative tvisteløsningsorganer i alle EU-landene, og de er opprettet spesifikt for å gjøre det lettere og billigere for forbrukere å få fikset sine problemer.

Alternative Dispute Resolution bodies (ADR)

Definisjon: Alternative Dispute Resolution (ADR) er en prosess utenfor domstolene der en forbruker og en selger med bistand fra et ADR-organ kan få løst sine konflikter

- **Juridisk henvisning:**

[Directive 2013/11/EU](#) av EU-parlamentet og Rådet av 21. Mai 2013 om alternativ tvisteløsning for forbrukerkonflikter og endring av Regulation (EC) No 2006/2004 og Directive 2009/22/EC. Du vil finne den nåværende listen over ADR-organer [her](#) (klassifisert etter land).

Online Dispute Resolution platform (ODR)

Definisjon: Online Dispute Resolution Platform er en offisiell EU-nettside administrert av EU-kommisjonen. Målet til denne plattformen er å hjelpe forbrukere og selgere med å finne løsninger på deres problemer utenfor den ordinære domstolssystemet. ODR-plattformen er designet for å fasilitetere kommunikasjon mellom forbrukere, selgere og ADR-organer.

- **Juridisk henvisning:**

[Regulation \(EU\) No 524/2013](#) av EU-parlamentet og Rådet av 21. Mai 2013 om online tvisteløsning for forbrukerkonflikter og endring av Regulation (EC) No 2006/2004 and Directive 2009/22/EC. Den fullstendige listen over ODR-kontaktpunkter finnes [here](#).

Forbruker Europa (ECC Norway) - <https://forbrukereuropa.no/en/odr/trader-obligations/>

6.6. Vanlig domstolsbehandling

Forbrukere vil alltid kunne benytte de ordinære domstolene, da tilgang til rettergang er en grunnleggende rettighet. I praksis vil, til tross for dette kun et lavt antall forbrukere velge å gå rettens veg da dette er tidkrevende og kostbart.

7. ANDRE INTERESSANTE VERKTØY: DATABASE FOR RETTSPRAKSIS FRA EU

Nedenfor vil du finne ulike verktøy som vil hjelpe deg med raskt å finne relevante saker. **Databasen til EU-domstolen (Curia)** er tilgjengelig i alle EU-språkene [her](#).

- **Eur-Lex databasen** EUs juridiske database: rettspraksis fra EU på alle de offisielle språkene i EU, inkludert rettspraksis fra perioden før 17. Juni 1997 [her](#).
- **JURIFAST-databasen:** Sistnevnte drives av Association of the Councils of State and Supreme Administrative Jurisdictions of the European Union (ACA Europe), som inneholder foreløpige avgjørelser fra EU-domstolen, og de relevante foreløpige spørsmålene fra medlemsstatenes domstoler (denne databasen fungerer på engelsk og fransk) - tilgjengelig [her](#).
- **JURE database for rettspraksis:** databasen ble opprettet av EU-kommisjonen, inneholder rettspraksis om jurisdiksjon i sivile og kommersielle saker og om anerkjennelse og håndheving av dommer i en annen stat enn den der dommen ble vedtatt. Dette inkluderer rettspraksis om relevante internasjonale konvensjoner (f.eks. 1968 Brussel-konvensjonen, Lugano-konvensjonen fra 1988 samt EU- og medlemsstatens rettspraksis) – tilgjengelig [her](#).



This document has been produced under a service contract with the European Commission. The content of it represents the views of the author only and is his/her sole responsibility. The European Commission does not accept any responsibility for use that may be made of the information it contains.