



Framkvæmdastjórn  
Evrópusambandsins



# CASP2021

Samræmd starfsemi  
um öryggi vöru

Markaðseftirlit  
á netinu



Lokaskýrsla

# Efnisyfirlit

Efnisyfirlit	2
Listi yfir skammstafanir	2
Samantekt á framkvæmd	3
<b>HLUTI 1</b>	
1. Yfirlit yfir markaðseftirlitsaðgerðir vegna netverslana	4
1.1 Kynning og meginmarkmið	4
1.2 Yfirlit yfir markaðseftirlitsyfirvöld sem tóku þátt	5
2. Samantekt yfir helstu verkefni og niðurstöður	6
2.1 Umfang aðgerðarinnar	6
2.2 Vinnuaðferð	7
2.3 Skilgreining lausna og þróun verkfæra og afhendingar	9
2.3.1 Lagerlaus sala (drop-shipment)	9
2.3.2 Samstarf þvert á landamæri	10
2.3.3 Hvernig á að framkvæma markaðseftirlit með netverslunum	10
3 Niðurstöður og ráðleggingar	11
3.1 Almennar niðurstöður	11
3.2 Lærdómur	11
3.3 Ráðleggingar	12
<b>Hluti 2</b>	
1. Hvað er CASP?	13
Hlutverk og ábyrgð	13
2. Vinnuáætlun hliðrænna aðgerða	14
3. Yfirlit yfir nálgun hliðstæðra aðgerða	15

## Listi yfir skammstafanir

SKAMMSTÖFUN	LÝSING
CASP	Samræmd starfsemi um öryggi vöru
DG JUST	Dómsmála- og neytendaskrifstofa framkvæmdastjórnar Evrópusambandsins
EC	Framkvæmdastjórn Evrópusambandsins
EES	Evrópska efnahagssvæðið
EISMEA	Evrópska nýsköpunarráðið og framkvæmdaskrifstofa lítilla og meðalstórra fyrirtækja
EO	Rekstraraðili
ESB	Evrópusambandið
HA	Hliðstæð aðgerð
HelpDoc	Hjálparskjal
KoM	Gangsetningarfundur
MS	Aðildarríki
MSA	Markaðseftirlitsyfirvald
OMS	Markaðseftirlit á netinu
PSA	Sértækar aðgerðir sem tengjast tilteknum vörum

# Samantekt á framkvæmd

## Markmið

Samræmd starfsemi um öryggi vöru (CASP) gerir markaðseftirlitsyfirvöldum aðildarríkja Evrópusambandsins (ESB)/Evrópska efnahagssvæðisins (EES) kleift að vinna saman til að efla öryggi vara sem settar eru á innri markað ESB.

Hliðstæðar aðgerðir markaðseftirlits CASP 2021 með netverslunum lögðu áherslu á að halda áfram þeirri vinnu sem þegar var unnin árið 2020<sup>1</sup> og þróa hagnýt verkfæri og lausnir til að takast á við viðbótar áskoranir vegna markaðseftirlits með netverslunum. Í gegnum smáverkefni unnu markaðseftirlitsyfirvöld að þremur megináskorunum: **lagerlausri sölu (e. drop-shipping), samstarfi þvert á landamæri og hvernig á að framkvæma markaðseftirlit með netverslunum. Rafrænt eftirlitsverkfæri Framkvæmdastjórnar Evrópusambandsins (eSurrveillance tool)** var mikið notað til að veita endurgjöf og hugsanlegar tillögur til úrbóta.

## Niðurstöður

### Leiðbeiningaskjal fyrir markaðseftirlit með netverslunum

Leiðbeiningaskjal var þróað sem inniheldur verkfæri og hagnýtar ráðleggingar fyrir markaðseftirlitsyfirvöld um hvernig eigi að framkvæma netskoðanir, aðlaga framkvæmdarferli markaðseftirlits með netverslunum að nýjum tegundum rafrænna viðskipta (t.d. lagerlaus sala) og koma á skilvirku samstarfskerfi milli ESB og markaðseftirlitsyfirvalda utan ESB.

### Námskeið um rafrænt eftirlitsverkfæri

Námskeið var haldið til að gera markaðseftirlitsyfirvöldum kleift að nota nýtt rafrænt eftirlitsverkfæri Framkvæmdastjórnar Evrópusambandsins á áhrifaríkan hátt og skilgreina hættulegar vörur sem seldar eru á netinu. Einnig var umsögnum markaðseftirlitsyfirvalda um reynslu þeirra af verkfærinu safnað og ráðleggingum um úrbætur.

### Hátækniferli til að safna netverslunum

Þróað var ferli fyrir markaðseftirlitsyfirvöld til að safna netverslunum til að mata inn í rafrænt eftirlitsverkfæri Framkvæmdastjórnar ESB. Fyrirhuguð nálgun mun tryggja að viðeigandi netverslanir í hverju aðildarríki séu skráðar.

## Niðurstöður og ráðleggingar

Með veldisvexti rafrænna viðskipta mun mikilvægi markaðseftirlits með netverslunum stöðugt aukast. Nýjar áskoranir eru að koma fram og þarf að bregðast við þeim til að tryggja skilvirkni starfsemi markaðseftirlitsyfirvalda og vernd neytenda gegn hættulegum vörum. Meginmarkmið aðgerða CASP 2021 vegna markaðseftirlits með netverslunum var að kafa dýpra í þrjár skilgreindar áskoranir og gera markaðseftirlit með netverslunum að órjúfanlegum hluta af daglegu starfi markaðseftirlitsyfirvalda. Samræmdar aðgerðir í framtíðinni gætu lagt áherslu á aðrar tengdar áskoranir við markaðseftirlit með netverslunum til að búa til fleiri hagnýtar lausnir og bæta við verkfærakistuna sem þróuð var í fyrri aðgerðum. Þróað var samansafn af ráðleggingum sem byggðar eru á umræðum sem haldnar voru í gegnum aðgerðina vegna markaðseftirlits með netverslunum.

### Fyrir neytendur

- Verið upplýst um hættur við innkaup á netinu – notið Öryggisgáttina áður en þú kaupir vöru.

### Fyrir rekstraraðila

- Tryggið hámarksvöruöryggi – rekstraraðilar verða að vera upplýstir um öryggiskröfur lands/svæðis sem miðað er við og/eða þar sem vörurnar eru seldar;
- Verið í nánu samstarfi við yfirvöld til að tryggja tímanlega fjarlægingu hættulegra vara - notaðu Vöruöryggisviðvörðunargáttina<sup>2</sup>;
- Auðveldið samskipti við markaðseftirlitsyfirvöld – gefið upp og deilið tengiliðaupplýsingum þegar vörur eru seldar á netinu.

### Fyrir evrópsk og staðbundin yfirvöld

- Kannið aðrar áskoranir – miðlið niðurstöðum og afrakstri sem þróuð voru á meðan á verkefninu stóð og einnig í öðrum aðgerðum sem byggja upp getu (t.d. rafræn framkvæmdaakademía);
- Notið rafrænt eftirlitsverkfæri Framkvæmdastjórnar ESB – viðhaldið stöðugri endurgjöf fyrir áframhaldandi umbætur;
- Vinnið í samstarfi við tollgæslu, fyrstu hindrunina geng því að óöruggar vörur eða vörur sem ekki uppfylla kröfur komist inn á ESB-markaðinn – viðhaldið og stuðlið að áframhaldandi upplýsingaskiptum;
- Stuðlið að langvarandi sambandi við rekstraraðila og einnig við aðra aðila í dreifingarkeðjunni á netinu – tryggið náð samstarf til að auðvelda hraðari viðbrögð þegar óöruggar vörur finnast, sem leiðir til betri verndar fyrir neytendur.

<sup>1</sup> [OMS guidelines and toolbox](#)

<sup>2</sup> <https://webgate.ec.europa.eu/gpsd/screen/public/home>

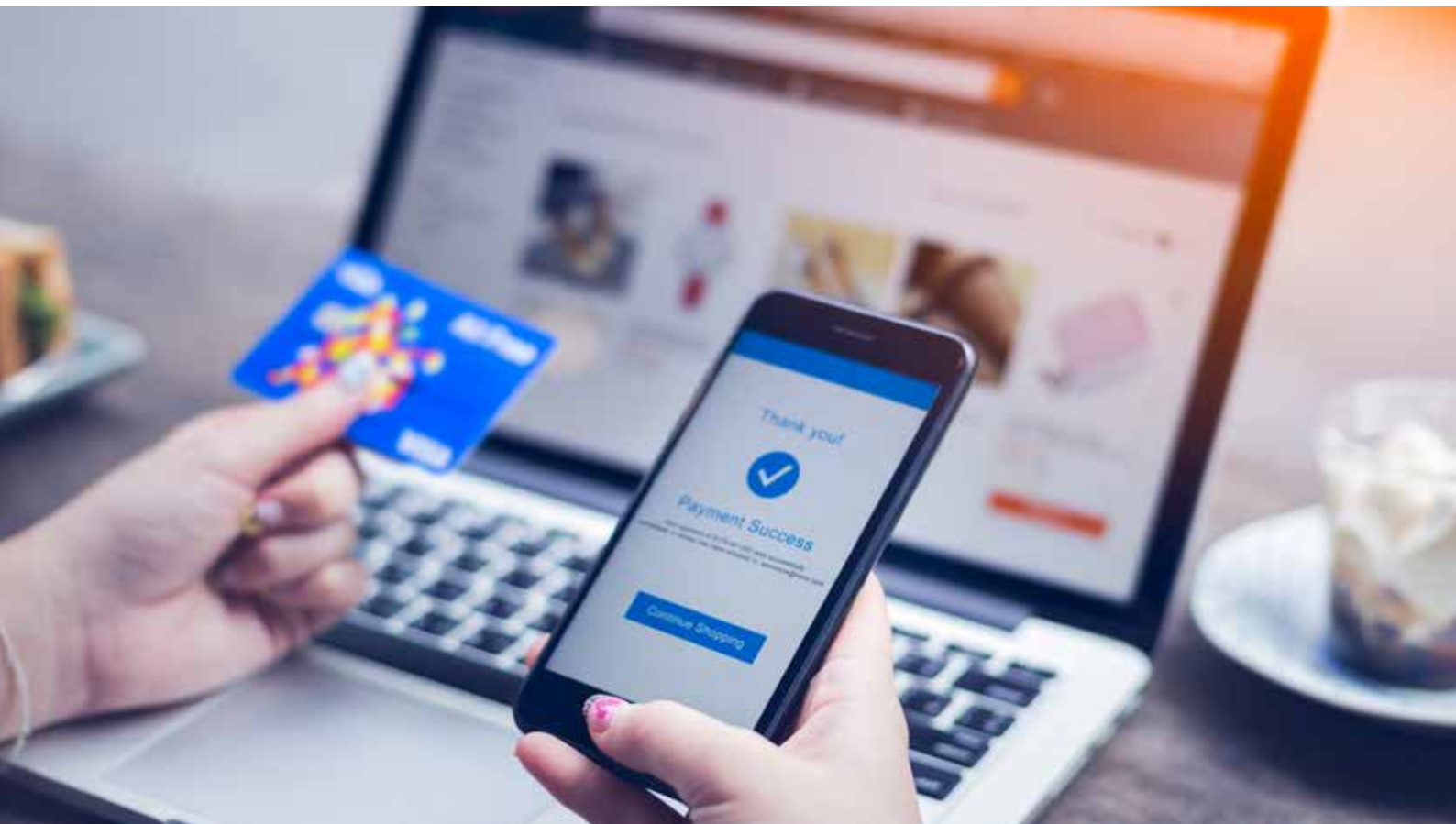
# 1. Yfirlit yfir markaðseftirlitsaðgerðir vegna netverslana

## 1.1 Kynning og meginmarkmið

Vöxtur rafrænna viðskipta um allan heim heldur áfram að aukast með veldishraða, og var hraðað enn meira vegna djúpstæðra áhrifa sem COVID-19 heimsfaraldurinn hefur haft á rafræn viðskiptamynstur og neytendavenjur<sup>3</sup>. Þegar verslanir í raunheiminum lokuðu nánast á einni nóttu, flykkust kaupendur á netið til að kaupa vörur sínar. Þetta flýtti verulega fyrir þróuninni í átt að innkaupum á netinu og hefur nú skapað að því er virðist óstöðvandi skriðþunga út af fyrir sig. Þessi þróun styrkist enn frekar af aukinni notkun farsíma, „öld gagna“, auknum möguleikum viðskiptavina og lágum rekstrarkostnaði fyrir rafrænar verslanir. Samspil allra þessara þátta bendir til þess að þessi þróun haldi áfram og markaðseftirlit með netverslunum verður ómissandi hluti af því að mæta þeim áskorunum sem upp koma.

Þessar hliðstæðu aðgerðir markaðseftirlits með netverslunum lögðu áherslu á að styðja markaðseftirlitsyfirvöld við að auka skilvirkni markaðseftirlitsstarfsemi þeirra vegna netverslana og að gera markaðseftirlit með netverslunum hluta af daglegu starfi þeirra. Eftirfarandi meginmarkmiðum var náð:

- Að skilgreina áskoranir sem markaðseftirlitsyfirvöld mæta og þróa verkfæri sem eru sérstaklega sniðin að fyrirbærinu lagerlaus sala;
- Að þróa verkfæri og leiðbeiningar með markaðseftirlitsyfirvöldum til að takast á við áskoranir þeirra og taka á sértækum erfiðleikum varðandi samstarf þvert á landamæri;
- Þróa ferilkort sem sýnir núverandi eftirlit markaðseftirlitsyfirvalda með netverslunum, ferli til að safna netverslunum og lista yfir netverslanir í hverju aðildarríki;
- Að þróa leiðbeiningaskjal fyrir markaðseftirlit með netverslunum sem dregur saman niðurstöður vinnu aðgerðarinnar og er hægt að nota af öllum markaðseftirlitsyfirvöldum í ESB/EES.



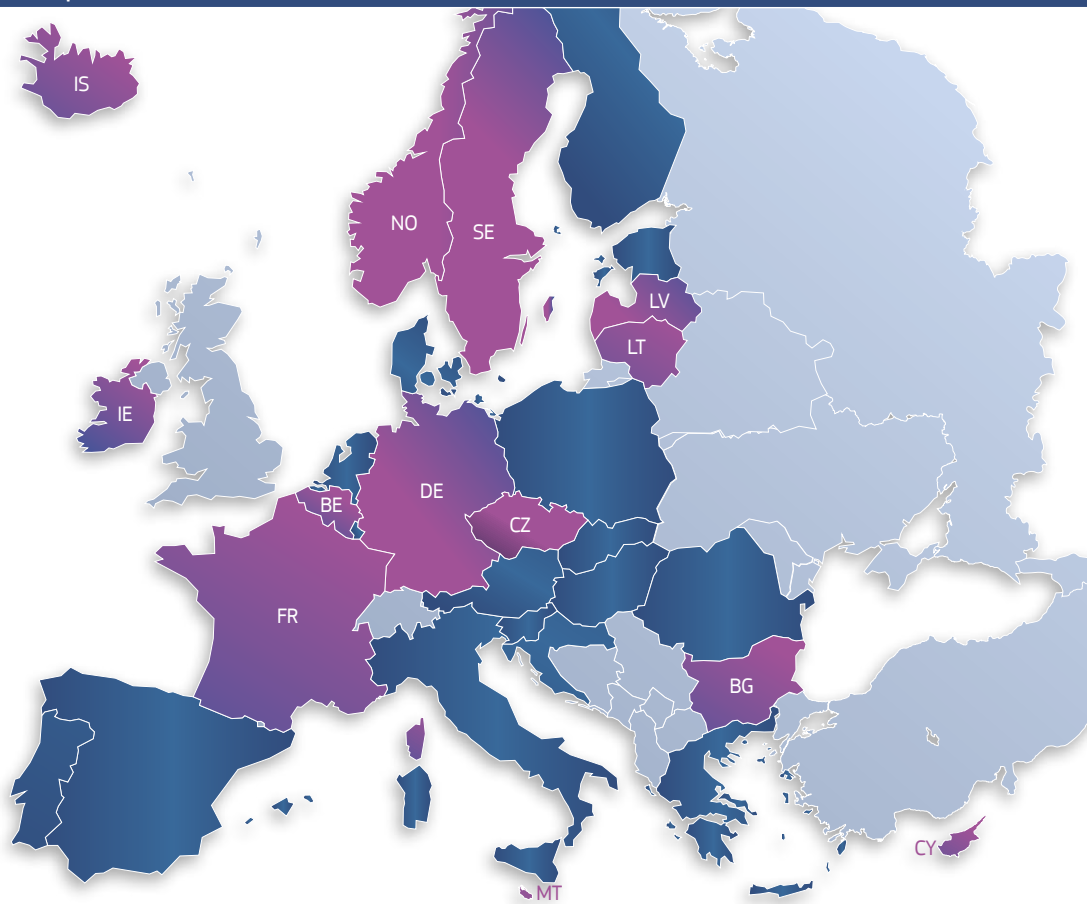
<sup>3</sup> <https://ec.europa.eu/eurostat/en/web/products-eurostat-news/-/ddn-20210217-1>

## 1.2 Yfirlit yfir markaðseftirlitsyfirvöld sem tóku þátt

Allt í allt tóku 20 markaðseftirlitsyfirvöld frá 11 aðildarríkjum og tveimur löndum innan EES þátt í hliðstæðum aðgerðum markaðseftirlits á netinu, eins og sýnt er á myndinni hér fyrir neðan.

Tafla 1 - Markaðseftirlitsyfirvöld sem tóku þátt

RÍKI	MSA
Belgía	Ríkisskrifstofa efnahagsmála – Stjórnarsvið gæða og öryggis
	Ríkisskrifstofa heilbrigðismála, öryggis matvælakeðju og umhverfismála – Alríkisumhverfiseftirlitið
	Ríkisskrifstofa fjármála – Tollar og vörugjöld
Búlgaría	Neytendaverndarnefnd
	Landmælinga- og tæknieftirlit ríkisins
Frakkland	Stjórnarsvið samkeppni, neytendamála og aðgerða gegn svikum
Írland	Samkeppnis- og neytendaverndarráð
Ísland	Húsnæðis- og mannvirkjastofnun
Kýpur	Vinnueftirlitið
Lettland	Neytendaréttindasmiðstöð
Litháen	Neytendaréttindastofnun ríkisins
Malta	Samkeppnis- og neytendamálastofnun Möltu
Noregur	Almannavarnastofnun norska ríkisins
Svíþjóð	Sænska rafmagnsöryggisráðið
	Efnastofnun Svíþjóðar
Tékkland	Tékkneska viðskiptaefftirlitsstofnunin
	Iðnaðar- og viðskiptaráðuneytið
Þýskaland	Svæðisráð Tübingen, 11. deild – Markaðseftirlit
	Héraðsstjórn Münster
	Viðskiptaefftirlitskrifstofa Bremen-ríkis



## 2. Samantekt yfir helstu verkefni og niðurstöður

### 2.1 Umfang aðgerðarinnar

Umfang aðgerða vegna markaðseftirlits með netverslunum var skilgreint á gangsetningarfundinum. Ákveðið var að leggja áherslu á tvær meginstöðir eins og sýnt er í töflu 2 hér að neðan.

Tafla 2 - Meginstöðir aðgerða vegna markaðseftirlits með netverslunum

MEGINSTOÐ	EFNI
1) Samsköpun verkfæra og leiðbeininga til að takast á við algengar áskoranir við markaðseftirlit með netverslunum	<ul style="list-style-type: none"> <li>Áhersla á þrjú sértæk smáverkefni sem markaðseftirlitsyfirvöld hafa valið               <ul style="list-style-type: none"> <li>Lagerlaus sala (e. drop-shipping)</li> <li>Samstarf þvert á landamæri</li> <li>Hvernig á að framkvæma markaðseftirlit með netverslunum</li> </ul> </li> </ul>
2) Að leggja til viðbætur og endurbætur á rafrænt eftirlitsverkfæri DG JUST	<ul style="list-style-type: none"> <li>Að safna endurgjöf frá notendum um núverandi eiginleika</li> <li>Tillögur að viðbótareiginleikum</li> </ul>

Eftirfarandi samningsbundnar afhendingar aðgerðarinnar voru ákveðnar:

- Að þróa **CASP 2021 leiðbeiningaskjal fyrir markaðseftirlit með netverslunum**;
- Að framkvæma sameiginlegar æfingar með því að **nota rafræna eftirlitsverkfærið**;
- Að rannsaka netverslanir** með því að nota rafræna eftirlitsverkfærið – búa til lista yfir netverslanir fyrir hvert markaðseftirlitsyfirvald og ræða ferli til að skilgreina, uppfæra og viðhalda honum.



## 2.2 Vinnuaðferð

Markaðseftirlit með netverslunum hefur verið skilgreint sem lykilsvið fyrir markaðseftirlit í framtíðinni. Eitt af meginmarkmiðum CASP 2021 aðgerðarinnar vegna markaðseftirlits á netinu var að kanna áskoranir sem markaðseftirlitsyfirvöld standa frammi fyrir í smáatriðum og búa til verkfæri og lausnir sem bjóða upp á hagnýt ráð til allra

markaðseftirlitsyfirvalda sem framkvæma markaðseftirlit með netverslunum. Þátttakendur ákváðu að skipta þessari starfsemi í þrjú smáverkefni (hvernig á að framkvæma markaðseftirlit með netverslunum, samstarf þvert á landamæri og lagerlaus sala). Ferilkortið hér að neðan sýnir nákvæma aðferðafræði sem beitt var á meðan á aðgerðum vegna markaðseftirlits á netinu stóð.

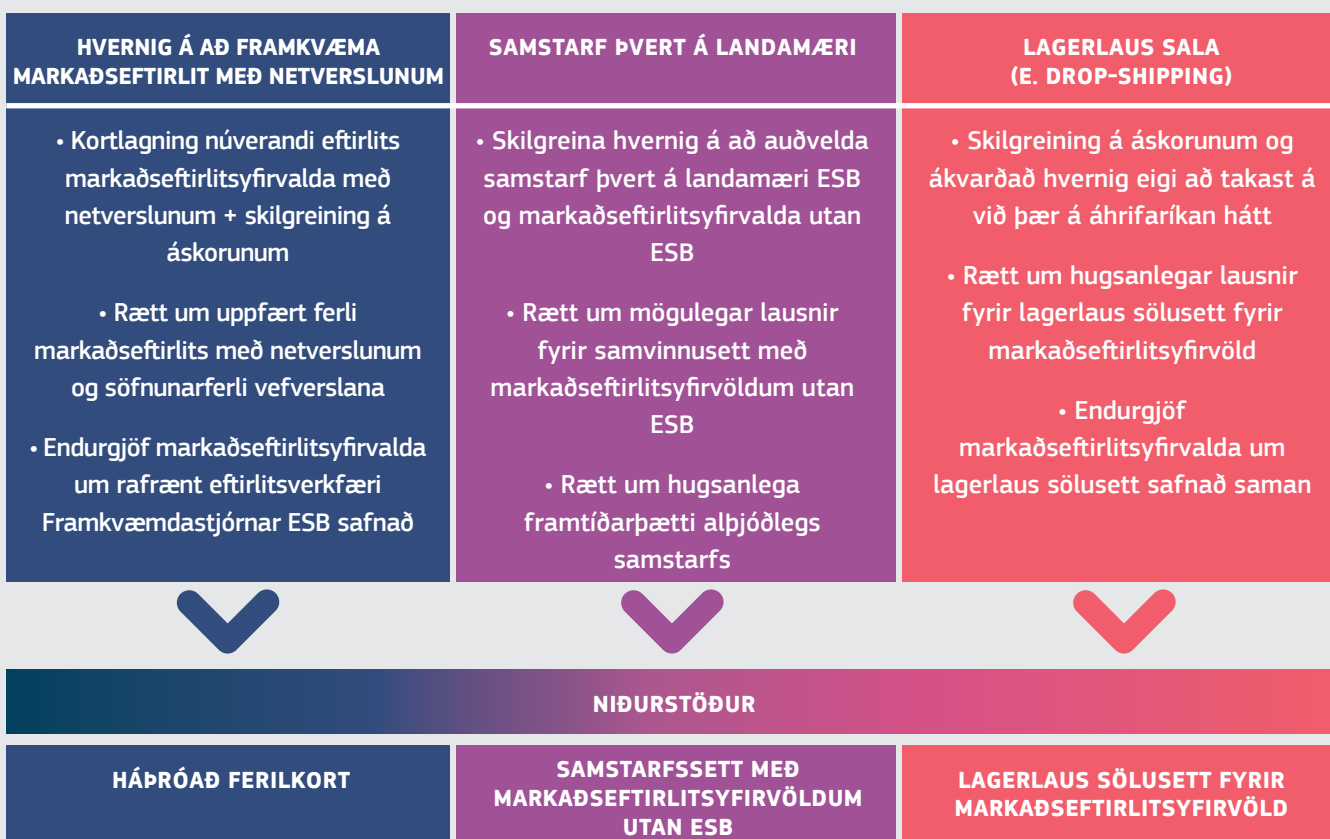
Mynd 1- Hvernig á að takast á við áskoranir? – nálgun á smáverkefni



Sem afleiðing af þessu ferli þróðu markaðseftirlitsyfirvöld lausnir í gegnum Wiki-netvettvanginn og veittu reglulega endurgjöf á milli funda. Auk þess var Mural<sup>4</sup> samstarfsverkfærið ítrekað notað á millifundunum til að framkvæma hugarflugsæfingar og var gagnlegt við útfærslu verkfæranna sem markaðseftirlitsyfirvöld þróðu í sameiningu.

Eftirfarandi mynd dregur saman verkfæraþróunarferli markaðseftirlitsaðgerða CASP 2021 með netverslunum.

Mynd 2 - Verkfæraþróunarferli



Annað vinnustreymið fyrir aðgerðina vegna markaðseftirlits með netverslunum beindist að nýlega þróðu rafrænu eftirlitsverkfæri ESB. Meginmarkmiðið var að styðja og efla notkun verkfærisins, auk þess að fanga endurgjöf, úrbætur og hugmyndir til frekari fínstillingar. Þar sem verkfærið

er einn af lykilkáttunum sem notaðir eru til að bæta markaðseftirlitsstarfsemi markaðseftirlitsyfirvalda, skipulagði DG JUST námskeið um rafræna eftirlitsverkfærið. Það fólst í því að kynna virkni verkfærisins fyrir markaðseftirlitsyfirvöldum og framkvæma hermiæfingu.

<sup>4</sup> Mural er stafrænt vinnuvæði fyrir sjónrænt samstarf, þar sem allir þátttakendur geta ritstýrt stafrænni töflu saman í rauntíma.



## 2.3 Skilgreining lausna og þróun verkfæra og afhendingar

Eftirfarandi tafla veitir yfirlit yfir verkfærin sem þróuð voru með smáverkefnum þremur um markaðseftirlit með netverslunum.

Tafla 3 - Yfirlit yfir sameiginlega þróuð verkfæri

SMÁVERKEFNI	NIÐURSTAÐA	VERKFÆRI
<b>1: Lagerlaus sala (e. drop-shipping)</b>	Lagerlaus sölusett fyrir markaðseftirlit-syfirvöld	<ul style="list-style-type: none"> <li>Shopify-eyðublað fyrir beiðni um niðurfellingu fyrir eftirlitsaðila, ásamt einnar síðu skýringablaði</li> <li>Shopify-hjálparskjal fyrir lagerlausa sölu (HelpDoc)</li> </ul>
<b>2: Samstarf þvert á landamæri</b>	Samstarfssett með markaðseftirlit-syfirvöldum utan ESB	<ul style="list-style-type: none"> <li>Samstarfssniðmát þvert á landamæri til að skiptast á upplýsingum milli markaðseftirlitsyfirvalda í ESB og utan ESB</li> <li>Skrá yfir tengiliðaupplýsingar markaðseftirlitsyfirvalda utan ESB (gerð lifandi skjals á Wiki-síðunni)</li> </ul>
<b>3: Hvernig á að framkvæma markaðseftirlit með netverslunum</b>	Ferilkort af markaðseftirliti á netinu	<ul style="list-style-type: none"> <li>Meginþættir markaðseftirlits með netverslunum</li> <li>Háþróað ferli til að safna netverslunum og búa til lifandi lista yfir netverslanir</li> <li>Góðir viðskiptahættir við framfylgd markaðseftirlits</li> </ul>

### 2.3.1 Lagerlaus sala (drop-shipping)

Fyrsta smáverkefnið fjallaði um fyrirbærið lagerlaus sala. Lagerlaus sala er smásöluaðferð þar sem kaupmaðurinn hefur ekki vöruna sem hann selur á lager. Þetta er hluti af nánast ósýnilegri birgðakeðju sem notuð er af mörgum helstu smásöluáðilum og sölutorgum til að fá vörur frá öðrum heimshlutum. Eftirfarandi megináskoranir komu fram:

- Seljendur og aðstandendur sendingar gætu neitað ábyrgð með því að segjast aðeins vera milliliður milli neytenda og birgja;
- Að mestu ódýrar, lággæða vörur eru fengnar frá 3. löndum – aukin hætta á að ekki sé farið að öryggislöggjöf ESB;
- Ekki er hægt að tryggja samræmi seldra vara þar sem seljandi með lagerlausa sölu snertir ekki vöruna líkamlega;
- Það getur verið erfitt að bera kennsl á hættulegar vörur á síðum seljenda með lagerlausa sölu – seljendur eiga kannski ekki vörulistamyndir og nota almennar myndir;
- Samstarf seljenda með lagerlausa sölu við markaðseftirlitsyfirvöld / aðgerðir.

Til að takast á við þessar áskoranir hefur „lagerlaust sölusett markaðseftirlitsyfirvalda“ verið þróað í samvinnu við Shopify<sup>5</sup>, sem hægt er að alhæfa og nota með netsöluáðilum eða sölutorgum til að auka samvinnu milli markaðseftirlitsyfirvalda og ýmissa aðila í vistkerfinu. Það samanstendur af tveimur þáttum:

- Hjálparskjöl fyrir lagerlausa sölu sem innihalda upplýsingar um ábyrgð seljenda og rafrænna viðskiptakerfa og vöruöryggislöggjöf ESB;
- Sniðmát sem markaðseftirlitsyfirvöld geta notað til að skiptast á upplýsingum og tilkynna um hættulegar vörur<sup>6</sup>.

<sup>5</sup> Shopify er tækniveita sem býður þriðja aðila seljenda aðgang að grunntólum og tækni til að setja upp eigin netverslanir og auðveldar einnig lagerlausa sölu.

<sup>6</sup> [Shopify takedown request form](#)

### 2.3.2 Samstarf þvert á landamæri

Þrjár megináskoranir voru skilgreindar af markaðseftirlitsyfirvöldum þegar kemur að samstarfi þvert á landamæri:

- að bera kennsl á rekstraraðila og koma á sambandi - skortur á aðgengilegum tengiliðaupplýsingum fyrir almenning;
- spyrjast fyrir um vöruöryggisvandamál - skortur á viðbragðsflýti rekstraraðila með aðsetur utan ESB;
- grípa til aðgerða til úrbóta og tryggja að þær séu uppfylltar - rekstraraðilar með aðsetur utan lögsögunnar gætu ekki fylgt þeim.

Nálgunin til að takast á við þessar áskoranir sem þátttakendur fylgdu var tvíþætt og leiddi af sér „samstarfssett með markaðseftirlitsyfirvöldum utan ESB“.

Ein lausnin var þróun sniðmáts til að leita aðstoðar samstarfsaðila markaðseftirlitsyfirvalda frá löndum utan ESB og fá frekari upplýsingar um seljendur (t.d. lágmarksupplýsingar um vöru sem nauðsynlegar eru til að markaðseftirlitsyfirvöld utan ESB geti gripið til aðgerða).

Önnur viðbótarlausnin miðar að því að efla samstarf þvert á landamæri með því að búa til skrá yfir tengiliði markaðseftirlitsyfirvalda utan ESB sem eru reiðubúnir til að vinna með markaðseftirlitsyfirvöldum innan ESB. Tiltækum tengiliðum var bætt við í skjal sem deilt var á Wiki-vettvangnum og verður stöðugt uppfært um leið og nýjar upplýsingar verða tiltækar.

### 2.3.3 Hvernig á að framkvæma markaðseftirlit með netverslunum

Hröð þróun upplýsingatækni og internetsins hefur skapað nýjar áskoranir fyrir markaðseftirlit. Markaðseftirlitsyfirvöld verða að aðlaga hefðbundnar aðferðir sínar að nýjum sérkennum netheimsins og innlima markaðseftirlit með netverslunum sem eðlilegan hluta af starfi sínu. Þess vegna hafa markaðseftirlitsyfirvöld þróað nákvæmar leiðbeiningar um hvernig eigi að haga markaðseftirliti með netverslunum. Ferilkortið var betrubætt í gegnum CASP 2021 aðgerðina

vegna markaðseftirlits með netverslunum og samanstandur af 10 þrepum. Það inniheldur einnig lýsingu á ferli við söfnun netverslana sem og góða viðskiptahætti fyrir framfylgd markaðseftirlits, sem hvort tveggja má rekja til ákveðinna þrepa á kortinu.

Þeir þrjú þættir/verkfæri sem þróuð voru í þessu smáverkefni eru taldir upp hér að neðan.

Tafla 4 - Verkfærahlutar

VERKFÆRI	HLUTAR
1) Ferilkort af markaðseftirlits með netverslunum-vegferðinni	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Meginþættir markaðseftirlits með netverslunum</li> <li>• Meginþættir í hverju þrepi</li> <li>• Áskoranir sem markaðseftirlitsyfirvöld standa frammi fyrir</li> <li>• Góðir viðskiptahættir markaðseftirlitsyfirvalda</li> </ul>
2) Hátækni ferli til að safna netverslunum	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Helstu skref fyrir aukið safn netverslana</li> <li>• Gerð miðlægs skjals sem skráir netverslanir fyrir markvissa leit, uppfært reglulega af markaðseftirlitsyfirvöldum með því að nota rafræna eftirlitsverkfærið</li> </ul>
3) Góðir viðskiptahættir við framfylgd markaðseftirlits	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Söfnun góðra viðskiptahátta í aðildarríkjum til að ná fram betri kvörðun og auknu samræmi við framfylgd markaðseftirlits</li> </ul>

## 3. Niðurstöður og ráðleggingar

### 3.1 Almennar niðurstöður

Með veldisvexti rafrænna viðskipta mun mikilvægi markaðseftirlits með netverslunum stöðugt aukast. Nýjar áskoranir eru að koma fram og þarf að bregðast við þeim til að tryggja skilvirkni starfsemi markaðseftirlitsyrivalda og vernd neytenda gegn hættulegum vörum. Lykilmarkmið CASP 2021 aðgerðarinnar vegna markaðseftirlits með netverslunum var að kanna nánar þrjár skilgreindar áskoranir varðandi lagerlausu sölu, samstarf þvert á landamæri og leiðbeiningar um hvernig eigi að framkvæma markaðseftirlit á netinu og gera markaðseftirlit með netverslunum að mikilvægum hluta af daglegri starfsemi markaðseftirlitsyrivalda.

Meginniðurstaðan var árangursrik kortlagning á helstu þáttum markaðseftirlits á netinu. Þetta var sett saman við nákvæma lýsingu á tilheyrandi áskorunum sem og safni af fyrirliggjandi og nýjum góðum viðskiptaháttum. Ennfremur hefur verið búið til sett af verkfærum sem veita áþreifanlegar leiðbeiningar

og hagnýtar upplýsingar um hvernig eigi að vinna bug á þeim vandamálum sem upp hafa komið fyrir hvert smáverkefni eins og fram kemur hér að ofan (sjá kafla 0). Þessi verkfæri hafa verið innifalin í CASP 2021 leiðbeiningaskjalinu fyrir markaðseftirlit með netverslunum, sem hægt er að nota af hvaða ESB/ EES markaðseftirlitsyrivöldum sem er og miðar að því að bæta markaðseftirlitsstarfsemi þeirra varðandi netverslanir og veita þannig hvata fyrir skilvirkara markaðseftirlit með netverslunum. Að lokum var rafrænt eftirlitsverkfæri ESB kynnt fyrir markaðseftirlitsyrivöldum með góðum árangri og veittu þau dýrmæta endurgjöf vegna notendaupplifunar og hugmyndir til úrbóta.

Samræmdar aðgerðir í framtíðinni gætu lagt áherslu á aðrar tengdar áskoranir við markaðseftirlit með netverslunum til að búa til fleiri hagnýtar lausnir og bæta við verkfærakistuna sem þróuð var í fyrri aðgerðum.

### 3.2 Lærdómur

- **Fullkomlega stafrænt CASP verkefni** Vegna yfirstandandi COVID-19 heimsfaraldurs var CASP 2021 eingöngu haldið á stafrænu formi, eins og raunin var með CASP 2020 aðgerðina. Stafrænar samskiptaleiðir voru nýttar með góðum árangri til að auka teymisvinnu. Notkun stafrænna samstarfsverkfæra eins og Wiki-vettvangsins og Mural gerði markaðseftirlitsyrivöldum kleift að leggja sitt af mörkum á þýðingarmikinn hátt og nota samnýtta þekkingu sína og reynslu til að búa til verkfæri og lausnir sem miða að því að bæta markaðseftirlitsstarfsemi vegna netverslana.
- **Skilvirkni netteymisvinnu og verkefnasamskipta** Notkun Wiki-vettvangsins skipti sköpum fyrir árangur verkefnisins. Sem helsta samskiptatæki verkefnisins gerði það vertaka kleift að vera í stöðugu sambandi við markaðseftirlitsyrivöld til að svara öllum spurningum sem tengjast verkefninu. Ennfremur var vettvangurinn notaður af markaðseftirlitsyrivöldum til að skapa samlegðaráhrif og búa til fjölda skjala í sameiningu, sem og til að veita endurgjöf og samþykkja verkefnisskjölin sem útbúin voru meðan á aðgerðinni vegna markaðseftirlits með netverslunum stóð.

- **Að færa markaðseftirlit á næsta stig.** Markaðseftirlit með netverslunum er lykilsvið fyrir markaðseftirlit og mun aðeins verða mikilvægara eftir því sem á líður. Þar sem flest markaðseftirlitsyrivöld framkvæma markaðseftirlit með netverslunum af og til<sup>7</sup> og framkvæma oft aðeins handvirkar skoðanir á vefverslunum, voru búin til verkfæri sem markaðseftirlitsyrivöld gátu notað til að takast á við áskoranir tengdar markaðseftirliti með netverslunum. CASP 2021 leiðbeiningaskjalið fyrir markaðseftirlit með netverslunum inniheldur hirslu yfir þær lausnir sem þróaðar voru í smáverkefnunum þremur.

<sup>7</sup> Uppgötvun úr skoðanakönnunum sem gerðar voru á gangsetningarfundum CASP 2021 aðgerðarinnar vegna markaðseftirlits með netverslunum.

## 3.3 Ráðleggingar

Í hnattvæddu stafrænu hagkerfi er ljóst að alþjóðlegt átak frá mismunandi hagsmunaaðilum er nauðsynlegt til að tryggja öryggi neytenda þegar verslað er á netinu. Þess vegna voru þróaðar ráðleggingar sem byggðust á umræðunum sem haldnar voru á fundum aðgerðarinnar vegna markaðseftirlits með netverslunum.

### Fyrir neytendur

**Verið upplýst um hættur sem fylgja því að versla á netinu.** Neytendur ættu að vera meðvitaðir um að það að kaupa vörur á netinu er ekki endilega eins öruggt og hefðbundin smásala og því fylgir sértæk áhætta. Þrátt fyrir vaxandi vinsældir netverslunar vegna hagstæðs verðs, auðvelds aðgangs og faraldurstengdra takmarkana, ættu neytendur að vera vakandi og nota Öryggisgáttina reglulega til að leita að tilkynningum frá markaðseftirlitsyfirlitum ESB/EES um hættulegar vörur. Ennfremur skal ávallt skoða vörulýsinguna og upplýsingarnar sem gefnar eru um seljanda vandlega til að meta hversu áreiðanlegt viðkomandi vöruframboð er.

### Fyrir rekstraraðila

**Tryggið hámarks vöruöryggi.** Rekstraraðilar verða að vera upplýstir um öryggiskröfur lands/svæðis sem miðað er við og/ eða þar sem vörurnar eru seldar. Einnig ættu rekstraraðilar að stefna að því að virða allar viðeigandi kröfur um vöruöryggi þar sem neytendur eiga rétt á öruggum vörum þegar þeir kaupa vörur á innri markaðnum.

**Vinnið náið með yfirvöldum.** Rekstraraðilar ættu að vinna náið með yfirvöldum og bregðast hratt við vöruupplýsingum og beiðnum um fjarlægingu til að tryggja að hættulegar vörur sem seldar eru á vettvangi þeirra séu fjarlægðar tímanlega. Það er mælt með því að nota vöruöryggisviðvörðunargáttina<sup>9</sup> til að tilkynna yfirvöldum í ESB og EES löndum þegar ljóst verður að óörugg vara hefur verið sett á markað.

**Auðveldið samskipti við markaðseftirlitsyfirlit.** Ein helsta áskorunin sem markaðseftirlitsyfirlit höfðu bent á við að kortleggja markaðseftirlits með netverslunum-vegferð sína var að ná sambandi við rekstraraðila, sérstaklega þá sem staðsettir eru utan ESB. Rekstraraðilar ættu að gefa upp og deila viðeigandi tengiliðaupplýsingum hvenær sem vörur eru seldar á netinu, til að auðvelda viðleitni markaðseftirlitsyfirlita til að halda innri markaðnum hreinum fyrir óöruggum og ósamræmdum vörum. Þessari nálgun hefur verið fylgt eftir með því að nota Vöruöryggisloforðið<sup>9</sup>, valfrjálsar ráðstafanir sem leyfa betri samvinnu milli rekstraraðila, markaðseftirlitsyfirlita og hvers kyns markaðseftirlitsaðgerða sem gripið hefur verið til. Það hvetur þá sem hafa skrifað undir til að búa til einn tengilið fyrir markaðseftirlitsyfirlit.

### Fyrir evrópsk og staðbundin yfirvöld

**Haldið áfram að kanna áskoranir og deila/búa til góða viðskiptahætti sem tengjast markaðseftirliti með netverslunum.** Markaðseftirlitsyfirlit ættu að rannsaka nánar áskoranir sem tengjast markaðseftirliti með netverslunum til að auka enn frekar samræmi milli yfirvalda. Niðurstöður og afrakstur sem þróaður var á meðan á verkefninu stóð og einnig í öðrum aðgerðum til að byggja upp getu (t.d. rafræn framkvæmdaakadémía) ætti að miðla frekar til að ná betri kvörðun og auknu samræmi á evrópskum vettvangi.

**Tryggið stöðuga endurgjöf um notkun rafræna eftirlitsverkfæris ESB.** Reynslu sem myndast og vandamálum sem upp koma varðandi verkfærið ætti að deila reglulega með Framkvæmdastjórn ESB til að bæta kerfið enn frekar og finna bestu tæknilegu lausnina.

**Aukið samvinnu við tollgæslu** Nauðsynlegt er að tryggja og stuðla að áframhaldandi upplýsingaskiptum um hættulegar vörur. Þetta á sérstaklega við um tollgæslu, fyrstu hindrunina sem kemur í veg fyrir að óöruggar vörur eða vörur sem ekki uppfylla kröfur komist inn á ESB-markaðinn.

**Stuðlið að langvarandi samböndum.** Yfirvöld ættu að stofna til og viðhalda áframhaldandi sambandi við rekstraraðila og einnig aðra aðila í netdreifingarkeðjunni. Náið samstarf auðveldar hraðari viðbrögð þegar hættulegar vörur hafa verið skilgreindar, sem leiðir til aukinnar verndar fyrir viðkvæma neytendur.

<sup>8</sup> <https://webgate.ec.europa.eu/gpsd/screen/public/home>

<sup>9</sup> [https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/product-safety-and-requirements/product-safety/product-safety-pledge\\_en](https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/product-safety-and-requirements/product-safety/product-safety-pledge_en)

# 1. Hvað er CASP?

Samræmd starfsemi um öryggi vöru (CASP) gerir markaðseftirlitsyfirvöldum aðildarríkja innan Evrópusambandsins (ESB)/Evrópska efnahagssvæðisins (EES) kleift að vinna saman til að efla öryggi vara sem settar eru á innri markað ESB.

## Aðgerðir þvert á vöruflokka

**(HA)** bjóða upp á vettvang fyrir markaðseftirlitsyfirvöld til að skiptast á hugmyndum og góðum viðskiptaháttum. Undir leiðsögn tæknisérfræðings eru þróaðar sameiginlegar nálganir, ferli og verkfæri til markaðseftirlits.

## Sértækar aðgerðir sem tengjast tilteknum Aðgerðir þvert á

**vöruflokka (PSA)** prófa mismunandi tegundir vara sem gætu stofnað öryggi neytenda í hættu. Vörurnar eru valdar og þeim safnað saman af viðkomandi markaðseftirlitsyfirvöldum og þær eru prófaðar með prófunaráætlun sem var samþykkt í sameiningu.

## Blandaðar aðgerðir

greiða fyrir láréttum samræðum og sér um prófunarherferðir. Niðurstöðurnar eru notaðar til að þróa sameiginlega nálgun og aðferðafræði.

CASP 2021 felur í sér þrjár hliðstæðar aðgerðir, fimm sértækar aðgerðir sem tengjast tilteknum vörum og eina blandaða aðgerð. Viðkomandi markaðseftirlitsyfirvöld gerðu forval á þessum vörum í samráði við Stjórnarsvið réttinda og neytenda hjá framkvæmdastjórninni (DG JUST).

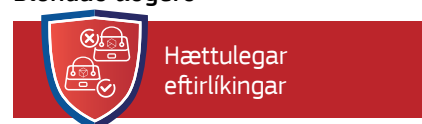
### Hliðstæðar aðgerðir (HAs)



### Sértækar aðgerðir sem tengjast tilteknum vörum (PSAs)



### Blönduð aðgerð



## Hlutverk og ábyrgð

### EISMEA

- Samningsyfirvald – hefur umsjón með stjórnslutengdum samskiptum við verktaka af hálfu Stjórnarsviðs réttinda og neytenda hjá framkvæmdastjórninni (DG JUST)
- Hefur eftirlit með og samþykkir allar samningsbundnar afhendingar

### Verktakinn EY/Pracsis

- Hefur umsjón með innleiðingu og skipulagningu aðgerðanna
- Veitir tæknilegan og stoðbyggðan bakgrunn
  - Ber ábyrgð á tilkynningu, samskiptum og dreifingu niðurstaðna

### Markaðseftirlitsyfirvöld aðildarríkja ESB/EES

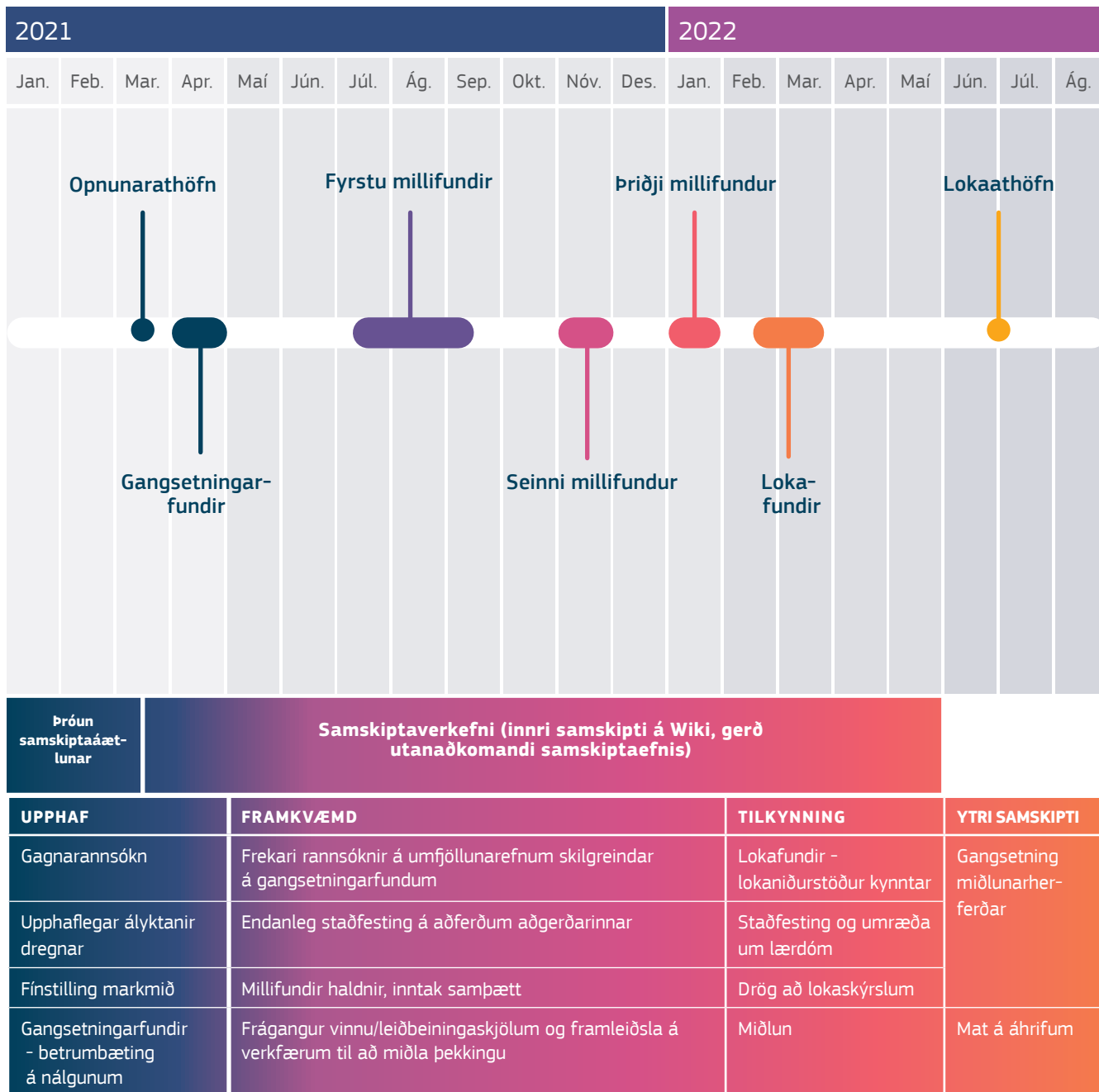
### Tæknisérfræðingur (einn fyrir hverja hliðstæða aðgerð)

- Veitir markaðseftirlitsyfirvöldum tæknilegar ráðleggingar og leiðsögn
- Aðstoðar við drög að úrtaks- og prófunaráætlun og velur hagstæðustu prófunarstofuna
- Greinir niðurstöður og hjálpar til við að meta áhættu og leggur til ráðleggingar

### GD JUST

- Hefur eftirlit með áætlanagerð og framkvæmd CASP-verkefna
- Tryggir forystu í verklegum aðgerðum, stjórnun þeirra og innleiðingu
- Aðstoðar markaðseftirlitsyfirvöld og veitir þeim leiðsögn

## 2. Vinnuáætlun hliðrænna aðgerða



# 3. Yfirlit yfir nálgun hliðstæðra aðgerða

0

## Forferli CASP

- DG JUST hélt fund til að velja viðfangsefni sem varða sameiginlega hagsmunumarkaðseftirlitsyfirvalda.
- Hliðstæðar aðgerðir CASP 2021 voru valdar með samráði á vegum DG JUST og endurspeglar núverandi áhuga á markaðseftirliti á netinu, áhættumatsaðferðum og hættustjórnun.

1

## Gagnasöfnun og greining

- Með því að nota ýmis verkfæri, svo sem kannanir, viðtöl og gagnarannsóknir, safnaði verktakinn nauðsynlegum bakgrunnsupplýsingum.
- Niðurstöðurnar voru greindar til að skilgreina þarfir, eyður og áskoranir.
- Markmið og vinnuáætlun verkefnisins voru finnstilt og deilt á innri Wiki-vettvangnum samhliða niðurstöðum fyrstu rannsóknarinnar.

4

## Niðurstöður, ráðleggingar og tilkynningar

- Á lokafundunum staðfestu markaðseftirlitsyfirvöld endanlega útgáfu viðkomandi skjala og ræddu lærdóma og mögulega innsýn í hverja hliðstæða aðgerð.
- Vinnu-/leiðbeiningaskjöl og önnur verkfæri til að miðla þekkingu eru veitt öllum yfirvöldum til að hjálpa til við að koma lærdómnum í framkvæmd.

3

## Millifundir

- Á tveimur millifundum var framvinda hvernar aðgerðar kynnt og markaðseftirlitsyfirvöld komust lengra með hinar ýmsu leiðbeiningar með aðstoð viðkomandi sérfræðings á sviðinu.
- Vegna þess hve viðfangsefnið er flókið var haldinn þriðji millifundurinn fyrir markaðseftirlit á netinu.

2

## Gangsetningarfundir

- Markaðseftirlitsyfirvöld sem tóku þátt ræddu markmiðin og verkefni til afhendingar á gangsetningarfundi hvernar hliðstæðrar aðgerðar.
- Nálgunin var betrubætt frekar byggt á gagnarannsóknnum og gagnasöfnun.
- Í kjölfar fundarins var vinnuskjölum deilt á Wiki-vettvangnum þar sem markaðseftirlitsyfirvöldum gafst kostur á að skiptast á skoðunum.

5

## Ytri samskipti

Ytri samskiptum var hleypt af stokkunum á lokaviðburðinum sem markar upphaf 2–3 vikna langrar samevrópskrar upplýsingaherferðar.

## Verkfæri

**Lokaskýrslur** voru gerðar fyrir hverja hliðstæða aðgerð og fyrir CASP 2021 verkefnið í heild sinni. Þær eru aðgengilegar á öllum opinberum tungumálum ESB, auk norsku og íslensku, og hefur verið dreift til allra markaðseftirlitsyfirvalda.

**Hljóð- og myndskaið** sem draga saman niðurstöður CASP 2021 verkefnisins voru framleiddar.

## Rásir

Efni er miðlað með:

- [Vefsvæði Öryggisgáttar](#)
- [Vefsvæði EC CASP](#)
- [Samfélagsmiðlum réttinda- og neytendasviðs hjá framkvæmdastjórninni \(DG JUST\)](#)
- Samskiptarásum markaðseftirlitsvalda hvers lands
- Viðkomandi fjölmiðlum og öðrum hagsmunaaðilum.

## FRAMKVÆMDASTJÓRN EVRÓPUSAMBANDSINS

Directorate-General for Justice and Consumers

Directorate Consumers

Unit E.4 Product Safety and Rapid Alert System

Email: [JUST-RAPEX@ec.europa.eu](mailto:JUST-RAPEX@ec.europa.eu)

Framkvæmdastjórn Evrópusambandsins ber ekki ábyrgð á neinum afleiðingum sem stafa af endurnotkun þessarar útgáfu.

© Evrópusambandið, 2022.

Endurnotkunarstefna skjala framkvæmdastjórnar Evrópusambandsins er framkvæmd á grundvelli ákvörðunar framkvæmdastjórnarinnar 2011/833/ESB frá 12. desember 2011 um endurnotkun skjala framkvæmdastjórnarinnar (Stjt. ESB L 330, 14.12.2011, bls. 39). Endurnotkun þessa skjals er heimil, nema annað sé tekið fram, samkvæmt Creative Commons Attribution 4.0 (CC-BY 4.0) notendaleyfi (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>). Það þýðir að endurnotkun er leyfð að því gefnu að uppruna sé getið og allar breytingar tilgreindar.

Fyrir notkun eða afritun efnispáttá sem ekki eru í eigu Evrópusambandsins gæti þurft að leita leyfis hjá viðkomandi réttihöfum.

Upplýsingar um Evrópusambandið á öllum opinberum tungumálum ESB er að finna á Evrópuvefnum:

[https://europa.eu/european-union/index\\_en](https://europa.eu/european-union/index_en)



Lúxemborg Útgáfuskrifstofa Evrópusambandsins, 2022

PDF ISBN 978-92-76-51817-4 doi: 10.2838/115281 D5-09-22-158-IS-N