

		Официален вестник		
		№	страница	дата
► <u>M1</u>	Директива 2002/65/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 23 септември 2002 година	L 271	16	9.10.2002
► <u>M2</u>	Директива 2005/29/ЕО на Европейския Парламент и на Съвета от 11 май 2005 година	L 149	22	11.6.2005
► <u>M3</u>	Директива 2007/64/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 13 ноември 2007 година	L 319	1	5.12.2007



ДИРЕКТИВА 97/7/ЕО НА ЕВРОПЕЙСКИЯ ПАРЛАМЕНТ И НА СЪВЕТА

от 20 май 1997 година

относно защитата на потребителя по отношение на договорите
от разстояние

ЕВРОПЕЙСКИЯТ ПАРЛАМЕНТ И СЪВЕТЪТ НА ЕВРОПЕЙСКИЯ
СЪЮЗ,

като взеха предвид Договора за създаване на Европейската
общност, и по-специално член 100 А от него,

като взеха предвид предложението на Комисията ⁽¹⁾,

като взеха предвид становището на Икономическия и социален
комитет ⁽²⁾,

в съответствие с процедурата, предвидена в член 189 Б от
Договора ⁽³⁾, в светлината на съвместния текст, одобрен от Поми-
рителния комитет на 27 ноември 1996 г.,

- (1) Като имат предвид, че във връзка с постигането на целите на
вътрешния пазар, трябва да се предприемат мерки за посте-
пенното укрепване на този пазар.
- (2) Като имат предвид, че свободното движение на стоки и
услуги засяга не само търговската дейност, но също и физи-
ческите лица; като имат предвид, че това означава потреби-
телите да имат достъп до стоки и услуги от друга държава-
членка при същите условия, както населението на тази
държава-членка.
- (3) Като имат предвид, че за потребителите трансграничните
продажби от разстояние могат да бъдат един от основните
реални резултати от изграждането на вътрешния пазар, както
се посочва, *inter alia*, в съобщението на Комисията до Съвета
озаглавено „Към единен пазар в сектора на дистрибуцията“;
като имат предвид, че, че за доброто функциониране на
вътрешния пазар е изключително важно потребителите да
могат да се обърнат към предприятие, което не е на тери-
торията на страната в която живеят, дори ако това пред-
приятие има свой филиал в държавата, в която живее потре-
бителя.
- (4) Като имат предвид, че въвеждането на новите технологии
увеличава броя на начините, които потребителите могат да
използват за получаване на информация относно оферти
навсякъде в Общността и да правят поръчки, като имат
предвид, че някои държави-членки вече са предприели
различни или отделни мерки, насочени към защита на потре-
бителите по отношение на продажбите от разстояние, което
има доказан неблагоприятен ефект върху конкуренцията
между фирмите на вътрешния пазар; като имат предвид, че
следователно е необходимо въвеждането на общностно ниво
на минимален набор от общи правила в тази област.
- (5) Като имат предвид, че параграфи 18 и 19 от приложението
към Резолюцията на Съвета от 14 април 1975 г. по предва-
рителната програма на Европейската икономическа общност

⁽¹⁾ ОВ С 156, 23.6.1992 г., стр. 14 и ОВ С 308, 15.11.1993 г., стр. 18.

⁽²⁾ ОВ С 19, 25.1.1993 г., стр. 111.

⁽³⁾ Становище на Европейския парламент от 26 май 1993 г. (ОВ С 176, 28.
6. 1993 г., стр. 95), Обща позиция на Съвета от 29 юни 1995 г.
(ОВ С 288, 30. 10. 1995 г., стр. 1) и Решение на Европейския
парламент от 13 декември 1995 г. (ОВ С 17, 22.1.1996 г., стр. 51).
Решение на Европейския парламент от 16 януари 1997 г. и Решение
на Съвета от 20 януари 1997 г.

▼B

относно политиката за защита и информиране на потребителите ⁽¹⁾ посочват необходимостта да се защитят купувачите на стоки или услуги от искания за плащане на непоръчани стоки и от методи на продажба с оказване на силен натиск върху купувача.

- (6) Като имат предвид, че в параграф 33 от съобщението от Комисията до Съвета под заглавие „Нов стимул за политиката на защита на потребителите“, одобрено с Резолюция на Съвета от 23 юни 1986 г. ⁽²⁾, се посочва, че Комисията представя предложения за използването на нови информационни технологии, които дават възможност на потребителите да правят поръчки до доставчиците от техните домове.
- (7) Като имат предвид, че резолюцията на Съвета от 9 ноември 1989 г. за бъдещите приоритети за повторното стартиране на политиката за защита на потребителите ⁽³⁾ поставя изискване към Комисията да даде приоритет на областите, определени в приложението към тази резолюция; като имат предвид, че това приложение съдържа позоваване на нови технологии, включително телешопинг; като имат предвид, че Комисията е отговорила на тази резолюция чрез приемането на тригодишен план за действие в областта на политиката за защита на потребителите в Европейската икономическа общност (1990—1992 г.); като имат предвид, че този план създава условия за приемането на директива.
- (8) Като имат предвид, че употребата на език, използван при договорите от разстояние, е предмет на регулиране от страна на държавите-членки.
- (9) Като имат предвид, че договорите, при които договарянето се извършва от разстояние включват използването на едно или повече средства за комуникация от разстояние; като имат предвид, че различните средства за комуникация се използват като част от организираната продажба от разстояние или схема за доставка на услуги, без да включват едновременно присъствие на доставчика и на потребителя; като имат предвид, че постоянното развитие на тези средства за комуникация не позволява съставянето на изчерпателен списък, но изисква дефинирането на принципи, които са валидни дори и по отношение на тези средства, които все още не са намерили широко приложение.
- (10) Като имат предвид, че една и съща сделка, състояща се от последователни операции или от серии от отделни операции за определен период от време може да бъде предмет на различни правни тълкувания, в зависимост от законодателството на държавите-членки; като имат предвид, че разпоредбите на настоящата директива не могат да бъдат прилагани по различен начин съгласно законодателството на държавите-членки, предмет на тяхното позоваване на член 14; като имат предвид, че следователно поради това трябва най-малко да има съответствие с разпоредбите на настоящата директива по време на първата от поредица последователни операции или първата от поредица отделни операции за определен период от време, за които може да се счита, че образуват едно цяло, без значение дали тази операция или поредица от операции са предмет на един договор или на последователни, отделни договори.
- (11) Като имат предвид, че използването на средства за комуникация не трябва да води до намаляване на информацията,

⁽¹⁾ ОВ С 92, 25.4.1975 г., стр. 1.

⁽²⁾ ОВ С 167, 5.7.1986 г., стр. 1.

⁽³⁾ ОВ С 294, 22.11.1989 г., стр. 1.

▼B

предоставяне на потребителя; като имат предвид, че информацията, която задължително трябва да бъде предоставена на потребителя следователно трябва да бъде определена, независимо от използваното средство за комуникация; като имат предвид, че предоставената информация трябва също да съответства на другите съществени разпоредби на Общността, и по-специално тези на Директива 84/450/ЕИО на Съвета от 10 септември 1984 г. за сближаване на законовите, подзаконовите и административните разпоредби на държавите-членки, свързани със заблуждаващата реклама ⁽¹⁾; като имат предвид, че ако се правят изключения от задължението за предоставяне на информация, това зависи от потребителя по свое усмотрение да изисква определена основна информация, като например самоличността на доставчика, основните характеристики на стоките или услугите и тяхната цена.

- (12) Като имат предвид, че в случаите на комуникация по телефона е целесъобразно потребителят да получи достатъчна информация по телефона в началото на разговора, за да реши дали да продължи или не.
- (13) Като имат предвид, че информацията, разпространявана чрез някои електронни технологии често е недълготрайна по своя характер, тъй като не се получава в постоянна среда; като имат предвид, че следователно потребителят трябва да получи писмено уведомление в достатъчен срок относно информацията, необходима за правилното изпълнение на договора.
- (14) Като имат предвид, че потребителят не е в състояние действително да види стоката, да се увери за характера на предоставената услуга преди сключването на договора; като имат предвид, че трябва да се съдържат разпоредби, ако не е посочено друго по настоящата директива, за правото за отказ от договора; като имат предвид, че ако това право трябва да бъде по-формално, разходите, ако има такива, са за сметка на потребителя, при упражняване правото му на отказ от договора, и трябва да се ограничат до преките разходи по връщане на стоките; като имат предвид, че това право на отказ е без да се накърняват други права на потребителите съгласно националното законодателство, по-специално по отношение на получаването на повредени стоки и услуги или стои и услуги, които не отговарят на описанието, дадено в офертата за тези стоки и услуги; като имат предвид, че държавите-членки могат да определят други условия и договорености във връзка с правото на отказ.
- (15) Като имат предвид, че също така е необходимо да се предвиди ограничение във времето за изпълнението на договора, ако такова не е посочено по време на заявката за поръчка.
- (16) Като имат предвид, че техниката за промоция, която се състои в изпращането на стока или предоставянето на услуга на потребителя срещу заплащане без наличието на предварителна заявка от него или изрична договореност с потребителя не може да бъде разрешена, освен ако не се касае за доставка на стока за замяна.
- (17) Като имат предвид, че принципите, установени в членове 8 и 10 на Европейската конвенция за защита на правата на човека и основните свободи от 4 ноември 1950 г.; като имат предвид, че се признава правото на потребителя на защита на личния живот, особено по отношение на спокойствие по отношение на някои технически средства за

⁽¹⁾ ОВ L 250, 19.9.1984 г., стр. 17.

▼B

комуникация, които навлизат навсякъде ; като имат предвид, че следователно трябва да се предвидят специфични ограничения за използването на такива средства; като имат предвид, че държавите-членки ще предприемат подходящи мерки, за да защитят ефективно тези потребители, които не желаят с тях да се осъществява контакт чрез някои средства за комуникация, срещу такива договори, без да се засяга специалната защита, предоставена на потребителите от законодателството на Общността по отношение на защитата на личните данни и личния живот.

- (18) Като имат предвид, че е важно основните задължителни разпоредби, съдържащи се в настоящата директива, да бъдат допълнени, при необходимост, чрез доброволни мерки от страна на заинтересованите търговци, в съответствие с Препоръка 92/295/ЕИО на Комисията от 7 април 1992 г. за кодекс от добри практики за защита на потребителите по отношение на договорите от разстояние ⁽¹⁾.
- (19) Като имат предвид, че в интерес на оптимална защита на потребителите е важно потребителите да бъдат достатъчно информирани за разпоредбите на настоящата директива и за кодексите на добри практики, съществуващи в тази област.
- (20) Като имат предвид, че всяко несъответствие с настоящата директива може да навреди не само на потребителите, но и на конкурентите; като имат предвид, че следователно могат да бъдат предвидени разпоредби, които да позволят на обществените органи или техни представители, или на организации на потребителите, които по силата на вътрешното законодателство, имат правен интерес за защита на потребителите, или на професионалните организации, които имат правен интерес от предприемането на действия, да наблюдават прилагането ѝ.
- (21) Като имат предвид, че е от значение, с оглед на защитата на потребителите, темата за трансграничните жалби да бъде адресирана колкото е възможно по-скоро, когато е възможно; като имат предвид, че на 14 февруари 1996 г. Комисията публикува план за действие за достъп на потребителите до правосъдие и уреждането на потребителски спорове във вътрешния пазар; като имат предвид, че този план за действие включва специални инициативи за насърчаване на извънсъдебните процедури; като имат предвид, че са предложени обективни критерии (приложение II) за гарантиране на надеждността на тези процедури и са предвидени разпоредби за използването на стандартни форми за жалби (приложение III).
- (22) Като имат предвид, че при използването на нови технологии потребителят няма контрол върху използваното техническо средство за комуникация; като имат предвид, че следователно е необходимо да се предвиди, тежестта на доказване да бъде върху доставчика.
- (23) Като имат предвид, че съществува риск, в определени случаи, потребителят да бъде лишен от правото на защита, предвидено по смисъла на настоящата директива, чрез определянето на правото на държава, която не е членка като право, приложимо за договора; като имат предвид, че следователно в настоящата директива трябва да бъдат включени разпоредби за избягване на този риск.
- (24) Като имат предвид, че държава-членка може да забрани, в името на общия интерес, предлагането на пазара на нейна територия на някои стоки и услуги чрез договори от разстояние; като имат предвид, че тази забрана трябва да

⁽¹⁾ ОВ L 156, 10.6.1992 г., стр. 21.

▼B

съответствува на законодателството на Общността; като имат предвид, че вече съществуват разпоредби за подобни забрани, и по-специално по отношение на медицинските продукти, по силата на Директива 89/553/ЕИО на Съвета от 3 октомври 1989 г. относно координирането на някои разпоредби, определени в законовите, подзаконовите и административните актове на държавите-членки по отношение на извършването на дейности за телевизионно разпръскване ⁽¹⁾ и Директива 92/28/ЕИО на Съвета от 31 март 1992 г. за рекламата на лекарствени продукти за хуманна употреба ⁽²⁾,

ПРИЕХА НАСТОЯЩАТА ДИРЕКТИВА:

*Член 1***Предмет**

Предмет на настоящата директива е сближаването на законовите, подзаконовите и административните разпоредби на държавите-членки относно договорите от разстояние между потребители и доставчици.

*Член 2***Определения**

По смисъла на настоящата директива:

1. „договор от разстояние“ означава всеки договор за стоки или услуги, сключен между доставчик и потребител, по схемата на организирана продажба от разстояние или предоставяне на услуга, управлявана от доставчика, който, за целите на договора, има изключителни права върху използването на едно или повече средства за комуникация от разстояние до момента, включително и за времето на сключване на договора;
2. „потребител“ означава всяко физическо лице, което като страна по договор съгласно настоящата директива действа извън рамките на своята търговска или професионална дейност;
3. „доставчик“ означава всяко физическо или юридическо лице, което като страна по договор, съгласно настоящата директива, действа в рамките на своята търговска или професионална дейност;
4. „средство за комуникация от разстояние“ означава всяко средство, което, без едновременно физическо присъствие на доставчика и потребителя, може да бъде използвано за сключването на договор между тези страни. Примерен списък на средствата по смисъла на настоящата директива се съдържа в приложение I;
5. „оператор на средство за комуникация“ означава всяко обществена организация, всяко физическо или юридическо лице, чиято търговска или професионална дейност включва предоставянето на разположение на доставчика на едно или няколко средства за комуникация от разстояние.

*Член 3***Изключения**

1. Настоящата директива не се прилага по отношение на договорите:

⁽¹⁾ ОВ L 298, 17.10.1989 г., стр. 23.

⁽²⁾ ОВ L 113, 30.4.1992 г., стр. 13.

▼M1

- във връзка с всяка финансова услуга, за която се прилага Директива 2002/65/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 23 септември 2002 г. относно дистанционната търговия на потребителски финансови услуги и изменяща Директива 90/619/ЕИО на Съвета и Директиви 97/7/ЕО и 98/27/ЕО ⁽¹⁾,

▼B

- сключени чрез автоматите за продажба или автоматизирани търговски помещения,
- сключени с оператори от далекосъобщенията чрез използването на обществените телефонни апарати,
- сключени за строителство и продажба на недвижимо имущество или свързани с други имуществени права във връзка с недвижимо имущество, с изключение на наемите,
- сключени по време на търг.

2. Членове 4, 5, 6 и член 7, параграф 1 не се прилагат по отношение на:

- договори за доставката на хранителни продукти, напитки или други стоки, предназначени за всекидневна консумация, доставени до дома на потребителя, до неговия адрес по местоживеее или до работното му място от редовни разносвачи на стоки,
- договори за предоставяне на квартира, транспорт, кетъринг или услуги за развлечение, когато доставчикът при сключване на договора поема задължението да предостави тези услуги на определена дата или в рамките на определен период; и като изключение, в случаите на развлекателни събития на открито, доставчикът може да си запази правото да не прилага член 7, параграф 2 при определени обстоятелства.

*Член 4***Предварителна информация**

1. Достатъчно време преди сключването на договор от разстояние, на потребителя се предоставя следната информация:

- а) самоличност на доставчика и, в случаите на договори, изискващи извършването на авансови плащания, неговия адрес;
- б) основните характеристики на стоките или услугите;
- в) цената на стоките или услугите с включени всички дължими данъци и такси;
- г) ако е необходимо, разходите за доставка;
- д) начин на плащане, доставка или изпълнение на договора;
- е) наличието на право на отказ от договора, освен в случаите посочени в член 6, параграф 3;
- ж) разходите свързани с използването на средствата за комуникация от разстояние, когато същите са изчислени на база, различна от основната цена;
- з) периодът, за който е валидна цената от офертата;
- и) при необходимост, минималният срок на договора в случаите на договори за доставка на стоки или услуги, като тези договори са с постоянно или периодично действие.

2. Информацията, посочена в параграф 1, чиято търговска цел трябва да бъде недвусмислена, се предоставя ясно и разбираемо, посредством всяко средство, което е адаптирано към техническото

⁽¹⁾ ОВ L 271, 9.10.2002 г., стр. 16.

▼B

средство за комуникация от разстояние, при спазване съгласно националното законодателство, по-специално, на принципа за добросъвестност в търговските сделки, както и принципите за защитата на недееспособните, като например, непълнолетните.

3. В допълнение, в случай на телефонни комуникации, самоличността на доставчика и търговската цел на повикването се изясняват по недвусмислен начин в началото на разговора с потребителя.

*Член 5***Писмено потвърждаване на информацията**

1. Потребителят трябва да получи писмено потвърждение, или потвърждение чрез друго траен носител, който е на негово разположение и е достъпен до него, информацията по член 4, параграф 1, букви от а) до и), в подходящ срок по време на изпълнението на договора, и най-късно по време на доставката, когато се отнася до стоки, които не са предназначени за доставка на трети страни, освен ако информацията е била вече предоставена на потребителя преди сключването на договора в писмен вид или чрез друг траен носител на информация на негово разположение и достъпно за него.

При всички случаи се предоставя следната информация:

- писмена информация за условията и начина за упражняване на правото на отказ от договора, по смисъла на член 6, включително и в случаите, посочени в първото тире на член 6, параграф 3,
- географския адрес на мястото на стопанска дейност на доставчика, до което потребителят може да отправи жалба,
- информация за услуги след продажбата и за гаранциите, които съществуват,
- условие за прекратяване на договора, когато същият е сключен за неопределен срок или за срок повече от една година.

2. Параграф 1 не се отнася за услугите, които се изпълняват чрез използването на средство за комуникация от разстояние, когато същите се доставят само в единичен случай и се фактурират от оператора на средството за комуникация от разстояние. Независимо от това, потребителят във всички случаи трябва да бъде в състояние да получи адреса на доставчика, до което той може да адресира жалби.

*Член 6***Право на отказ**

1. За всеки договор от разстояние потребителят разполага със срок от най-малко седем работни дни, през които може да се откаже от договора, без да дължи неустойка и без да посочва причина. При упражняване правото си на отказ, единствено разходите за връщане на стоката могат да бъдат за сметка на потребителя.

Срокът за упражняване на това право започва:

- в случай на стоки, от деня на получаване от потребителя, когато задълженията, посочени в член 5, са изпълнени,
- в случай на услуги, от деня на сключването на договора или от деня, на който задълженията, посочени в член 5, са изпълнени, ако те са изпълнени след сключването на договора, при условие, че този срок не превишава тримесечния срок, посочен в следващата алинея.

▼B

Ако доставчикът не изпълни задълженията, посочени в член 5, срокът е три месеца. Срокът започва:

— в случай на стоки, от деня на получаване от потребителя,

— в случай на услуги, от деня на сключването на договора,

когато информацията, посочена в член 5, се предостави в срок от три месеца, седемдневният срок, посочен в първата алинея, започва от този момент.

2. Когато правото на отказ е упражнено от потребителя по смисъла на настоящия член, доставчикът се задължава безплатно да възстанови сумите, заплатени от потребителя. Към потребителя могат да бъдат поставени искания единствено за връщането на стоките, вследствие на упражняване на неговото право за отказ. Възстановяване в този смисъл трябва да се извърши във възможно най-кратки срокове и, при всички случаи, в рамките на 30 дни.

3. Освен ако страните не договорят друго, потребителят може да не упражни правото си на отказ, съгласно параграф 1, по отношение на договори:

— за предоставяне на услуги, ако изпълнението им е започнало, със съгласието на потребителя, преди изтичането на седемдневния срок, посочен в параграф 1,

— за доставката на стоки или услуги, чиято цена се променя в зависимост от котировките на финансовия пазар, които не могат да бъдат контролирани от доставчика,

— за доставката на стоки, произведени съгласно спецификациите на потребителя или персонализирани по явен начин или които, поради своя характер не могат да се връщат, или могат да влошат качествата си бързо, или имат кратък срок на годност,

— за доставката на аудио или видеозаписи или компютърен софтуер, които не са били разопаковани или разпечатани от потребителя,

— за доставката на вестници, периодични издания и списания,

— за услуги, свързани с игри и лотария.

4. Държавите-членки предвиждат в тяхното законодателство, че

— ако цената на стока или услуга е изцяло или частично покрита от кредит, отпуснат от доставчика, или

— ако тази цена изцяло или частично се покрива от кредит, отпуснат на потребителя от трета страна, въз основата на споразумение между третата страна и доставчика,

договорът за кредит се прекратява, без да се дължи обезщетение и/или неустойка, ако потребителят упражни правото си на отказ от договора в съответствие с параграф 1.

Държавите-членки определят начините за прекратяването на договора за кредит.

Член 7

Изпълнение

1. Освен ако страните не договорят друго, доставчикът трябва да изпълни поръчката в максимален срок от 30 дни, считано от деня, след който потребителят е направил поръчката си пред доставчика.

2. Когато доставчикът не изпълни своята част от задълженията по договора на основание, че поръчаните стоки или услуги не са в наличност, потребителят трябва да бъде информиран за това и трябва да може да получи обратно всички суми които е заплатил,

▼B

във възможно най-кратък срок, и във всички случаи не повече от 30 дни.

3. Независимо от това, държавите-членки могат да предвидят, че доставчикът може да предостави на потребителя стоки или услуги с еквивалентно качество и на еквивалентна цена, при условие че тази възможност е предвидена преди сключването на договора или в самия договор. Потребителят трябва да бъде информиран за тази възможност по ясен и недвусмислен начин. Разходите по връщането на стоките вследствие на упражняването на правото на отказ във този случай са за сметка на доставчика, като потребителят трябва да бъде информиран за това. В такива случаи, доставката на стоки или услуги може да не бъде разглеждана като продажба по инерция, по смисъла на член 9.

▼M3**▼M2***Член 9***Доставяне на непоръчани стоки по домовете**

Като отчитат забраната на практики за доставяне на непоръчани стоки по домовете, определена в Директива 2005/29/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 11 май 2005 г. относно нелоялните търговски практики от страна на търговци към потребители на вътрешния пазар ⁽¹⁾; държавите-членки вземат мерки, необходими за освобождаване на потребителя от всякаква насрещна престация, в случай на непоръчана доставка, като мълчанието не съставлява съгласие.

▼B*Член 10***Ограничаване употребата на някои средства за комуникация от разстояние**

1. Използването на следните средства от доставчика изисква предварителното съгласие на потребителя:

- автоматична система за обаждане без участието на човек (автоматична машина за обаждане),
- факс машина (факс).

2. Държавите-членки обезпечават, че средствата за комуникация от разстояние, различни от посочените в параграф 1, които позволяват индивидуална комуникация може да се използват само в случаите, когато няма ясно възражение от потребителя.

*Член 11***Съдебно или административно уреждане на спорове**

1. Държавите-членки осигуряват адекватни и ефективни мерки за постигане съответствие с настоящата директива в интерес на потребителите.

2. Средствата, посочени в параграф 1, включват разпоредби, по силата на които един или повече от следните органи, определени от националното законодателство, могат да сезират, съгласно националното законодателство, съдилищата и компетентните административни органи с цел да се обезпечи прилагане на националното законодателство, в изпълнение на настоящата директива:

- а) обществени органи или техни представители;

⁽¹⁾ ОВ L 149, 11.6.2005 г., стр. 22.

▼B

- б) организации на потребителите, които имат правен интерес от защита на потребителите;
 - в) професионални организации, които имат правен интерес да извършват тази дейност.
3. а) Държавите-членки могат да предвидят, че представянето на доказателства за наличието на предварителна информация, на писмено потвърждение или спазване на сроковете и на съгласие от потребителя може да бъде за сметка на доставчика.
- б) Държавите-членки предприемат необходимите мерки доставчиците и операторите на средства за комуникация, когато това е възможно да се направи, да прекратяват практики, които не съответстват на мерките, приети съгласно настоящата директива.
4. Държавите-членки могат да предвидят доброволен контрол за спазване разпоредбите на настоящата директива от саморегулиращи се органи и възможността за обръщане към подобни органи за разрешаване на спорове, като бъдат включени в средствата, които държавите-членки трябва да приложат за спазване разпоредбите на настоящата директива.

*Член 12***Задължителен характер**

1. Потребителят не може да се откаже от правата, предоставени му от прилагането на настоящата директива във вътрешното право.
2. Държавите-членки предприемат необходимите мерки, с които да обезпечат, че потребителите не са лишени от защитата, предоставена им от настоящата директива в резултат на избор на право на трета страна, за, приложимо към договора, при условие че последният е непосредствено свързан с територията на една или повече от държавите-членки.

*Член 13***Законодателство на Общността**

1. Разпоредбите на настоящата директива се прилагат доколкото в законодателството на Общността не съществуват специални разпоредби, регулиращи някои видове договори от разстояние в тяхната цялост.
2. Когато специалното законодателство на Общността съдържа разпоредби, регулиращи само някои аспекти на доставката на стоки и предоставянето на услуги, за тези аспекти на договорите от разстояние се прилагат тези разпоредби, а не разпоредбите на настоящата директива.

*Член 14***Минимална клауза за защита на потребителите**

Държавите-членки могат да приемат или запазят в сила по-строги разпоредби, в съответствие с Договора, в областта, уредена с настоящата директива, за да осигурят по-високо ниво на защита на потребителите. Тези разпоредби включват, ако е необходимо за защитата на обществен интерес забрана за продажбата на тяхна територия чрез договори за продажба от разстояние на някои стоки и услуги, и по специално лекарства, при спазване на договора.



Член 15

Прилагане

1. Държавите-членки въвеждат в сила законовите, подзаконовите и административните разпоредби необходими, за да се съобразят с настоящата директива не по-късно от три години от датата на нейното влизане в сила. Те информират незабавно Комисията за това.
2. Когато държавите-членки приемат разпоредбите, посочени в параграф 1, в тях се съдържа позоваване на настоящата директива или то се извършва при официалното им публикуване. Условието и редът на това позоваване се определят от държавите-членки.
3. Държавите-членки съобщават на Комисията текста на разпоредбите от своето национално законодателство, които приемат в областта, уредена с настоящата директива.
4. Не по-късно от 4 години от влизането в сила на настоящата директива, Комисията представя на Европейския парламент и на Съвета доклад за прилагането на настоящата директива, придружен, ако е необходимо, от предложение за нейното изменение.

Член 16

Информирание на потребителя

Държавите-членки предприемат необходимите мерки за да информират потребителите за своето национално законодателство, в което се транспонира настоящата директива и насърчават, ако е необходимо, професионалните организации да информират потребителите за техните кодекси за добри практики.

Член 17

Механизми за уреждане на reklamации

Комисията проучва възможностите за създаване на ефективни средства за разглеждане на reklamации на потребителите по отношение на продажбите от разстояние. Комисията предоставя на Европейския парламент и на Съвета доклад за резултатите от извършените проучвания, придружен, ако е необходимо, от предложения, не по-късно от две години от влизането в сила на настоящата директива.

Член 18

Настоящата директива влиза в сила в деня на публикуването ѝ в *Официален вестник на Европейските общности*.

Член 19

Адресати на настоящата директива са държавите-членки.

▼ B

ПРИЛОЖЕНИЕ I

Средства за комуникация, предмет на член 2, параграф 4

- Неадресиран печатен материал
- Адресиран печатен материал
- Стандартно писмо
- Реклама в пресата с купон за поръчка
- Каталог
- Телефон с участието на човек
- Телефон без участието на човек (автоматична машина за обаждания, аудиотекст)
- Радио
- Видеотелефон
- Видеотекст (микрокомпютър и телевизионен екран) с клавиатура или сензорен екран (дисплей)
- Електронна поща
- Факс
- Телевизия (телешопинг)

▼ M1
