

**DIRETTIVA 97/7/CE DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO**  
del 20 maggio 1997

**riguardante la protezione dei consumatori in materia di contratti a distanza**

IL PARLAMENTO EUROPEO E IL CONSIGLIO  
DELL'UNIONE EUROPEA,

visto il trattato che istituisce la Comunità europea, in particolare l'articolo 100A,

vista la proposta della Commissione<sup>(1)</sup>,

visto il parere del Comitato economico e sociale<sup>(2)</sup>,

deliberando in conformità della procedura di cui all'articolo 189 B del trattato<sup>(3)</sup>, visto il progetto comune approvato dal comitato di conciliazione il 27 novembre 1996,

- (1) considerando che è necessario, nell'ambito della realizzazione degli obiettivi del mercato interno, adottare le misure intese a consolidare progressivamente tale mercato;
- (2) considerando che la libera circolazione delle merci e dei servizi riguarda non soltanto il commercio professionale ma altresì i privati; che essa implica per i consumatori la possibilità di accedere alle merci e ai servizi di un altro Stato membro alle stesse condizioni della popolazione di tale Stato;
- (3) considerando che la vendita transfrontaliera a distanza può rappresentare per i consumatori una delle principali manifestazioni concrete della realizzazione del mercato interno, come è stato constatato, tra l'altro, nella comunicazione della Commissione al Consiglio «Verso un mercato unico della distribuzione»; che è indispensabile per il buon funzionamento del mercato interno che i consumatori possano rivolgersi ad un'impresa situata fuori del proprio paese, benché quest'ultima disponga di una filiale nel paese di residenza del consumatore;
- (4) considerando che l'introduzione di nuove tecnologie comporta una moltiplicazione dei mezzi messi a disposizione dei consumatori per conoscere le offerte fatte dovunque nella Comunità e per fare le loro

ordinazioni; che taluni Stati membri hanno già adottato disposizioni differenti o divergenti per la protezione dei consumatori nelle vendite a distanza con effetti negativi sulla concorrenza tra le imprese nel mercato unico; che è quindi necessario introdurre un minimo di regole comuni a livello comunitario in questo settore;

- (5) considerando che i punti 18 e 19 dell'allegato alla risoluzione del Consiglio del 14 aprile 1975 riguardante un programma preliminare della Comunità economica europea per una politica di protezione e di informazione del consumatore<sup>(4)</sup> enunciano la necessità di proteggere gli acquirenti di beni o di servizi contro richieste di pagamento di merci non ordinate e contro i metodi aggressivi di vendita;
- (6) considerando che la comunicazione della Commissione al Consiglio dal titolo «Nuovo impulso alla politica di protezione del consumatore», approvata dalla risoluzione del Consiglio del 23 giugno 1986<sup>(5)</sup>, annunciava al punto 33 che la Commissione avrebbe presentato proposte riguardanti l'impiego delle nuove tecnologie di informazione che consentono ai consumatori di fare a domicilio ordinazioni a un fornitore;
- (7) considerando che la risoluzione del Consiglio del 9 novembre 1989 sulle future priorità per il rilancio della politica di protezione dei consumatori<sup>(6)</sup> invita la Commissione a rivolgere i suoi sforzi in via prioritaria ai settori indicati nell'allegato; che questo allegato menziona le nuove tecnologie che consentono la vendita a distanza; che la Commissione ha dato seguito a questa risoluzione con l'adozione di un «piano d'azione triennale per la politica di protezione dei consumatori nella CEE (1990-1992)» e che detto piano prevede l'adozione di una direttiva in materia;
- (8) considerando che l'uso delle lingue in materia di contratti a distanza rientra nelle competenze degli Stati membri;
- (9) considerando che il contratto negoziato a distanza è caratterizzato dall'impiego di una o più tecniche di comunicazione a distanza; che queste diverse tecniche sono utilizzate nell'ambito di un sistema organizzato di vendita o di prestazione di servizi a

<sup>(1)</sup> GU n. C 156 del 23. 6. 1992, pag. 14 e GU n. C 308 del 15. 11. 1993, pag. 18.

<sup>(2)</sup> GU n. C 19 del 25. 1. 1993, pag. 111.

<sup>(3)</sup> Parere del Parlamento europeo del 26 maggio 1993 (GU n. C 176 del 28. 6. 1993, pag. 95), posizione comune del Consiglio del 29 giugno 1995 (GU n. C 288 del 30. 10. 1995, pag. 1) e decisione del Parlamento europeo del 13 dicembre 1995 (GU n. C 17 del 22. 1. 1996, pag. 51). Decisione del Parlamento europeo del 16 gennaio 1997 e decisione del Consiglio del 20 gennaio 1997.

<sup>(4)</sup> GU n. C 92 del 25. 4. 1975, pag. 1.

<sup>(5)</sup> GU n. C 167 del 5. 7. 1986, pag. 1.

<sup>(6)</sup> GU n. C 294 del 22. 11. 1989, pag. 1.

distanza senza che vi sia la presenza simultanea del fornitore e del consumatore; che la costante evoluzione di queste tecniche non consente di redigerne un elenco esaustivo ma richiede che vengano definiti principi validi anche per quelle tecniche che sono ancora poco impiegate;

- (10) considerando che una medesima transazione comprendente prestazioni successive o altri atti di esecuzione periodica può dare adito a qualificazioni giuridiche diverse, a seconda delle legislazioni degli Stati membri; che, fatta salva la facoltà degli Stati membri di ricorrere all'articolo 14, le disposizioni della presente direttiva non possono essere applicate in modo difforme, in funzione delle legislazioni degli Stati membri; che, a tal fine, appare pertanto legittimo prevedere che debba esserci conformità con le disposizioni della presente direttiva almeno in occasione della prima di una serie di prestazioni successive o del primo di altri atti di esecuzione periodica che possano ritenersi un tutt'uno, sia che detta prestazione o serie di prestazioni costituiscano l'oggetto di un contratto singolo ovvero di contratti successivi e distinti;
- (11) considerando che l'impiego di tecniche di comunicazione a distanza non deve portare ad una diminuzione dell'informazione fornita al consumatore; che è necessario pertanto determinare le informazioni che devono essere obbligatoriamente trasmesse al consumatore a prescindere dalla tecnica di comunicazione impiegata; che l'informazione trasmessa deve inoltre conformarsi alle altre regole comunitarie pertinenti ed in particolare alla direttiva 84/450/CEE del Consiglio, del 10 settembre 1984, relativa al ravvicinamento delle disposizioni legislative, regolamentari e amministrative degli Stati membri in materia di pubblicità ingannevole<sup>(1)</sup>; che, in caso di eccezioni all'obbligo di fornire informazioni, è lasciato alla discrezionalità del consumatore se chiedere alcune informazioni di base quali l'identità del fornitore, le caratteristiche principali dei beni o servizi ed il loro prezzo;
- (12) considerando che in caso di comunicazione telefonica è opportuno che il consumatore ottenga sufficienti informazioni all'inizio della conversazione per decidere se continuare o meno;
- (13) considerando che l'informazione diffusa da talune tecnologie elettroniche ha spesso un carattere effimero in quanto essa non è ricevuta su un supporto durevole; che è necessario che il consumatore riceva, in tempo utile, per iscritto, informazioni necessarie ai fini della buona esecuzione del contratto;
- (14) considerando che il consumatore non ha in concreto la possibilità di visionare il bene o di prendere conoscenza della natura del servizio prima della conclusione del contratto; che si dovrebbe prevedere un

diritto di recesso, a meno che la presente direttiva non disponga diversamente; che è necessario limitare ai costi diretti di spedizione dei beni al mittente gli oneri — qualora ve ne siano — derivanti al consumatore dall'esercizio del diritto di recesso, che altrimenti resterà formale; che questo diritto di recesso lascia impregiudicati i diritti del consumatore previsti dalla legislazione nazionale, con particolare riferimento alla ricezione di beni deteriorati o servizi alterati o di servizi e beni non corrispondenti alla descrizione contenuta nell'offerta di tali prodotti o servizi; che spetta agli Stati membri determinare le altre condizioni e modalità relative all'esercizio del diritto di recesso;

- (15) considerando che è necessario altresì prevedere un termine di esecuzione del contratto qualora esso non sia stato stabilito all'atto dell'ordinazione;
- (16) considerando che la tecnica promozionale consistente nell'invio al consumatore di un prodotto o nella fornitura di un servizio a titolo oneroso senza richiesta preliminare o accordo esplicito da parte sua non può essere accettata, sempreché non si tratti di una fornitura di sostituzione;
- (17) considerando che occorre tener presenti i principi sanciti dagli articoli 8 e 10 della Convenzione europea, del 4 novembre 1950, per la salvaguardia dei diritti dell'uomo e delle libertà fondamentali; che occorre riconoscere al consumatore un diritto alla protezione della vita privata, segnatamente per quanto concerne la tranquillità rispetto a talune tecniche di comunicazione particolarmente invadenti e che occorre pertanto precisare i limiti specifici all'impiego di tali tecniche; che gli Stati membri dovrebbero adottare opportune misure per proteggere efficacemente da siffatti contatti i consumatori che hanno dichiarato di non voler essere contattati tramite determinate tecniche di comunicazione, ferma restando la tutela specifica prevista per i consumatori a norma della legislazione comunitaria relativa alla protezione dei dati personali e della vita privata;
- (18) considerando che è importante che le regole fondamentali vincolanti della presente direttiva siano completate, ove opportuno, da regole di autodisciplina professionale conformemente alla raccomandazione 92/295/CEE della Commissione, del 7 aprile 1992, relativa a codici di comportamento per la tutela dei consumatori in materia di contratti negoziati a distanza<sup>(2)</sup>;
- (19) considerando che, ai fini di una tutela ottimale dei consumatori, è importante che il consumatore sia sufficientemente informato sulle disposizioni della presente direttiva e sugli eventuali codici di comportamento esistenti in materia;

(<sup>1</sup>) GU n. L 250 del 19. 9. 1984, pag. 17.

(<sup>2</sup>) GU n. L 156 del 10. 6. 1992, pag. 21.

- (20) considerando che il mancato rispetto delle disposizioni della presente direttiva può recare pregiudizio ai consumatori ma anche ai concorrenti; che si possono quindi prevedere disposizioni che consentano di vigilare sulla sua applicazione a organismi pubblici o al loro rappresentante, o a organizzazioni di consumatori che secondo la legislazione nazionale abbiano un legittimo interesse a proteggere i consumatori, oppure a organizzazioni professionali titolari di un legittimo interesse ad agire;
- (21) considerando che, ai fini della tutela dei consumatori, è importante affrontare non appena possibile la questione dei reclami transfrontalieri; che il 14 febbraio 1996 la Commissione ha pubblicato un piano d'azione sull'accesso dei consumatori alla giustizia e sulla risoluzione delle controversie in materia di consumo nell'ambito del mercato interno; che tale piano d'azione prevede iniziative specifiche per la promozione dei procedimenti extragiudiziali; che sono stabiliti criteri oggettivi (allegato II) per garantire l'affidabilità dei procedimenti suddetti ed è previsto l'uso di moduli di reclamo standardizzati (allegato III);
- (22) considerando che nell'impiego delle nuove tecnologie il consumatore non ha padronanza della tecnica; che è pertanto necessario prevedere che l'onere della prova possa incombere al fornitore;
- (23) considerando che in taluni casi esiste il rischio di privare il consumatore della protezione accordata dalla presente direttiva designando il diritto di un paese terzo come diritto applicabile al contratto; che pertanto occorre prevedere nella presente direttiva disposizioni intese ad evitare tale rischio;
- (24) considerando che uno Stato membro può vietare, per motivi di interesse generale, la commercializzazione sul suo territorio, tramite contratti negoziati a distanza, di taluni prodotti e servizi; che questo divieto deve avvenire nel rispetto delle regole comunitarie; che tali divieti sono già previsti, in particolare in materia di medicinali, dalla direttiva 89/552/CEE del Consiglio, del 3 ottobre 1989, relativa al coordinamento di determinate disposizioni legislative, regolamentari e amministrative degli Stati membri concernenti l'esercizio delle attività televisive<sup>(1)</sup> e dalla direttiva 92/28/CEE del Consiglio, del 31 marzo 1992, concernente la pubblicità dei medicinali per uso umano<sup>(2)</sup>,

HANNO ADOTTATO LA PRESENTE DIRETTIVA:

#### Articolo 1

##### Oggetto

La presente direttiva ha come oggetto di ravvicinare le disposizioni legislative, regolamentari e amministrative degli Stati membri riguardanti i contratti a distanza tra consumatori e fornitori.

<sup>(1)</sup> GU n. L 298 del 17. 10. 1989, pag. 23.

<sup>(2)</sup> GU n. L 113 del 30. 4. 1992, pag. 13.

#### Articolo 2

##### Definizioni

Ai fini della presente direttiva si intende per:

- 1) *contratto a distanza*: qualunque contratto avente per oggetto beni o servizi stipulato tra un fornitore e un consumatore nell'ambito di un sistema di vendita o di prestazione di servizi a distanza organizzato dal fornitore che, per tale contratto, impieghi esclusivamente una o più tecniche di comunicazione a distanza fino alla conclusione del contratto, compresa la conclusione del contratto stesso;
- 2) *consumatore*: qualunque persona fisica che, nei contratti oggetto della presente direttiva, agisca per fini che non rientrano nel quadro della sua attività professionale;
- 3) *fornitore*: qualunque persona fisica o giuridica che nei contratti in parola agisca nel quadro della sua attività professionale;
- 4) *tecnica di comunicazione a distanza*: qualunque mezzo che, senza la presenza fisica e simultanea del fornitore e del consumatore, possa impiegarsi per la conclusione del contratto tra dette parti; un elenco indicativo delle tecniche contemplate dalla presente direttiva è riportato nell'allegato I;
- 5) *operatore di tecnica di comunicazione*: qualunque persona fisica o giuridica, pubblica o privata, la cui attività professionale consista nel mettere a disposizione dei fornitori una o più tecniche di comunicazione a distanza.

#### Articolo 3

##### Eccezioni

1. La presente direttiva non si applica ai contratti:
  - relativi ai servizi finanziari di cui l'allegato II contiene un elenco non esauriente;
  - conclusi tramite distributori automatici o locali commerciali automatizzati;
  - conclusi con gli operatori delle telecomunicazioni impiegando telefoni pubblici;
  - conclusi per la costruzione e la vendita di beni immobili, ovvero ai contratti riguardanti altri diritti relativi a beni immobili, ad eccezione della locazione;
  - conclusi in occasione di una vendita all'asta.
2. Gli articoli 4, 5, 6 e l'articolo 7, paragrafo 1 non si applicano:
  - ai contratti di fornitura di generi alimentari, di bevande o di altri beni per uso domestico di consumo corrente forniti al domicilio di un consumatore, al suo luogo di residenza o al suo luogo di lavoro, da distributori che effettuano giri frequenti e regolari;

— ai contratti di fornitura di servizi relativi all'alloggio, ai trasporti, alla ristorazione, al tempo libero, quando all'atto della conclusione del contratto il fornitore si impegna a fornire tali prestazioni ad una data determinata o in un periodo prestabilito; in caso di attività ricreative all'aperto il fornitore può, in via d'eccezione, riservarsi il diritto di non applicare l'articolo 7, paragrafo 2, in casi specifici.

#### Articolo 4

##### Informazioni preliminari

1. In tempo utile prima della conclusione di qualsiasi contratto a distanza, il consumatore deve ricevere le seguenti informazioni:

- a) identità del fornitore e, in caso di contratti che prevedono il pagamento anticipato, indirizzo del fornitore;
- b) caratteristiche essenziali del bene o del servizio;
- c) prezzo del bene o del servizio, comprese tutte le tasse o imposte;
- d) eventuali spese di consegna;
- e) modalità di pagamento, consegna o esecuzione del contratto;
- f) esistenza del diritto di recesso, tranne nei casi di cui all'articolo 6, paragrafo 3;
- g) costo dell'utilizzo della tecnica di comunicazione a distanza, quando è calcolato su una base diversa dalla tariffa di base;
- h) durata della validità dell'offerta o del prezzo;
- i) se del caso, durata minima del contratto in caso di contratti per la fornitura di prodotti o la prestazione di servizi di esecuzione continuata o periodica.

2. Le informazioni di cui al paragrafo 1, il cui scopo commerciale deve essere inequivocabile, devono essere fornite in modo chiaro e comprensibile, con ogni mezzo adeguato alla tecnica di comunicazione a distanza impiegata, osservando in particolare i principi di lealtà in materia di transazioni commerciali e di protezione di coloro che secondo le disposizioni legislative degli Stati membri sono incapaci di manifestare il loro consenso, come ad esempio i minori.

3. Inoltre, in caso di comunicazioni telefoniche, l'identità del fornitore e lo scopo commerciale della telefonata devono essere dichiarati in modo inequivocabile all'inizio di qualsiasi conversazione telefonica con il consumatore.

#### Articolo 5

##### Conferma scritta delle informazioni

1. Il consumatore deve ricevere conferma per iscritto o su altro supporto duraturo a sua disposizione ed a lui accessibile delle informazioni previste all'articolo 4, paragrafo 1, lettere da a) ad f), in tempo utile all'atto dell'esecuzione del contratto e al più tardi al momento della consegna per quanto riguarda i beni non destinati ad essere consegnati a terzi, a meno che esse non gli siano già state fornite, per iscritto o sull'altro supporto duraturo, a sua disposizione ed a lui accessibile prima della conclusione del contratto.

Devono comunque essere forniti:

- un'informazione scritta sulle condizioni e le modalità di esercizio del diritto di recesso ai sensi dell'articolo 6, inclusi i casi di cui all'articolo 6, paragrafo 3, primo trattino;
- l'indirizzo geografico della sede del fornitore a cui il consumatore può presentare reclami;
- informazioni sui servizi di assistenza e sulle garanzie commerciali esistenti;
- le condizioni di recesso dal contratto in caso di durata indeterminata o di durata superiore ad un anno.

2. Il paragrafo 1 non si applica ai servizi la cui esecuzione è effettuata mediante una tecnica di comunicazione a distanza, qualora siano forniti in un'unica soluzione e siano fatturati dall'operatore della tecnica di comunicazione. Ciò nondimeno, il consumatore deve comunque poter disporre dell'indirizzo geografico della sede del fornitore a cui può presentare reclami.

#### Articolo 6

##### Diritto di recesso

1. Per qualunque contratto negoziato a distanza il consumatore ha diritto di recedere entro un termine di almeno sette giorni lavorativi senza alcuna penalità e senza specificarne il motivo. Le uniche spese eventualmente a carico del consumatore dovute all'esercizio del suo diritto di recesso sono le spese dirette di spedizione dei beni al mittente.

Per l'esercizio di questo diritto, il termine decorre:

- per i beni, dal giorno del loro ricevimento da parte del consumatore ove siano stati soddisfatti gli obblighi di cui all'articolo 5;
- per i servizi, dal giorno della conclusione del contratto o dal giorno in cui sono stati soddisfatti gli obblighi di cui all'articolo 5, qualora ciò avvenga dopo la conclusione del contratto purché il termine non superi il termine di tre mesi di cui al comma seguente.

Nel caso in cui il fornitore non abbia soddisfatto gli obblighi di cui all'articolo 5, il termine sarà di tre mesi. Tale termine decorre:

- per i beni, dal giorno del loro ricevimento da parte del consumatore;
- per i servizi, dal giorno della conclusione del contratto.

Se le informazioni di cui all'articolo 5 sono fornite entro tale termine di tre mesi, il consumatore disporrà da tale momento del termine di almeno sette giorni lavorativi, di cui al primo comma.

2. Se il diritto di recesso è stato esercitato dal consumatore conformemente al presente articolo, il fornitore è tenuto al rimborso delle somme versate dal consumatore, che dovrà avvenire gratuitamente. Le uniche spese eventualmente a carico del consumatore dovute all'esercizio del suo diritto di recesso sono le spese dirette di spedizione dei beni al mittente. Tale rimborso deve avvenire nel minor tempo possibile e in ogni caso entro trenta giorni.

3. Salvo diverso accordo tra le parti, il consumatore non può esercitare il diritto di recesso previsto nel paragrafo 1 per i contratti:

- di fornitura di servizi la cui esecuzione sia iniziata, con l'accordo del consumatore, prima della scadenza del termine di sette giorni lavorativi, previsto al paragrafo 1;
- di fornitura di beni o servizi il cui prezzo è legato a fluttuazioni dei tassi del mercato finanziario che il fornitore non è in grado di controllare;
- di fornitura di beni confezionati su misura o chiaramente personalizzati o che, per loro natura, non possono essere rispediti o rischiano di deteriorarsi o alterarsi rapidamente;
- di fornitura di registrazioni audio e video, o di software informatici sigillati, aperti dal consumatore;
- di fornitura di giornali, periodici e riviste;
- di servizi di scommesse e lotterie.

4. Gli Stati membri prevedono nella loro legislazione che:

- se il prezzo di un bene o di un servizio è interamente o parzialmente coperto da un credito, concesso dal fornitore, o
- se il prezzo è interamente o parzialmente coperto da un credito concesso al consumatore da terzi in base ad un accordo tra questi e il fornitore,

il contratto di credito sia risolto di diritto, senza alcuna penalità, qualora il consumatore eserciti il diritto di recesso conformemente al paragrafo 1.

Gli Stati membri determinano le modalità di risoluzione del contratto di credito.

## Articolo 7

### Esecuzione del contratto

1. Salvo diverso accordo tra le parti, il fornitore deve eseguire l'ordinazione entro trenta giorni a decorrere dal giorno successivo a quello in cui il consumatore ha trasmesso l'ordinazione al fornitore.

2. In caso di mancata esecuzione del contratto da parte di un fornitore, dovuta alla mancata disponibilità del bene o del servizio richiesto, il consumatore ne deve essere informato e deve poter essere rimborsato quanto prima delle somme eventualmente pagate ed in ogni caso entro trenta giorni.

3. Tuttavia gli Stati membri possono prevedere che il fornitore possa consegnare al consumatore un bene o un servizio di qualità e prezzo equivalenti, qualora sia stata prevista questa possibilità prima della conclusione del contratto, o nel contratto. Il consumatore deve essere informato di tale possibilità in modo chiaro e comprensibile. Le spese di rinvio conseguenti all'esercizio del diritto di recesso sono, in questo caso, a carico del fornitore ed il consumatore deve esserne informato. In al caso la fornitura di un bene o di un servizio non può essere assimilata ad una fornitura non richiesta ai sensi dell'articolo 9.

## Articolo 8

### Pagamento mediante carta

Gli Stati membri accertano che esistano misure appropriate affinché:

- il consumatore possa chiedere l'annullamento di un pagamento in caso di utilizzazione fraudolenta della sua carta di pagamento nell'ambito di contratti a distanza cui si applica la presente direttiva;
- in caso di utilizzazione fraudolenta, le somme versate a titolo di pagamento vengano riaccreditate o restituite al consumatore.

## Articolo 9

### Fornitura non richiesta

Gli Stati membri adottano le disposizioni necessarie per:

- vietare che beni o servizi siano forniti a un consumatore senza sua previa ordinazione, allorché la fornitura comporta una richiesta di pagamento;
- dispensare il consumatore da qualsiasi prestazione corrispettiva in caso di fornitura non richiesta; la mancata risposta non significa consenso.

*Articolo 10***Limiti all'impiego di talune tecniche di comunicazione a distanza**

1. L'impiego da parte di un fornitore delle tecniche riportate in appresso richiede il consenso preventivo del consumatore:

- sistema automatizzato di chiamata senza intervento di un operatore (dispositivo automatico di chiamata),
- fax (telecopia).

2. Gli Stati membri si accertano che le tecniche di comunicazione a distanza diverse da quelle di cui al paragrafo 1, qualora consentano una comunicazione individuale, possano essere impiegate solo se il consumatore non si dichiara esplicitamente contrario.

*Articolo 11***Ricorso giudiziario o amministrativo**

1. Gli Stati membri accertano che esistano mezzi adeguati ed efficaci per assicurare il rispetto delle disposizioni nazionali per l'attuazione della presente direttiva nell'interesse dei consumatori.

2. I mezzi di cui al paragrafo 1 comprendono disposizioni che permettano di adire secondo il diritto nazionale i tribunali o gli organi amministrativi competenti per fare applicare le disposizioni nazionali per l'attuazione della presente direttiva ad uno o più dei seguenti organismi:

- a) organismi pubblici o loro rappresentanti,
  - b) organizzazioni di consumatori aventi un legittimo interesse a tutelare i consumatori,
  - c) organizzazioni professionali aventi un legittimo interesse ad agire.
3. a) Gli Stati membri possono stabilire che l'onere della prova dell'esistenza di un'informazione preliminare, di una conferma scritta, o del rispetto dei termini e del consenso del consumatore può essere a carico del fornitore.
- b) Gli Stati membri prendono le misure necessarie affinché i fornitori e gli operatori di tecniche di comunicazione pongano fine alle pratiche non conformi alle disposizioni adottate in applicazione della presente direttiva quando siano in grado di farlo.

4. Gli Stati membri possono prevedere che il controllo volontario del rispetto delle disposizioni della presente direttiva da parte di organismi autonomi ed il ricorso a tali organismi per la composizione di controversie si aggiungano ai mezzi che gli Stati membri debbono prevedere per assicurare il rispetto delle disposizioni della presente direttiva.

*Articolo 12***Carattere imperativo delle disposizioni**

1. Il consumatore non può rinunciare ai diritti conferitigli in virtù del recepimento della presente direttiva nel diritto nazionale.

2. Gli Stati membri prendono le misure necessarie affinché il consumatore non sia privato della tutela assicurata dalla presente direttiva a motivo della scelta della legge di un paese terzo come legislazione applicabile al contratto, laddove il contratto presenti un legame stretto con il territorio di uno o più Stati membri.

*Articolo 13***Norme comunitarie**

1. Le disposizioni della presente direttiva si applicano nella misura in cui non esistano, nell'ambito della normativa comunitaria, disposizioni particolari che disciplinano globalmente taluni contratti a distanza.

2. Quando una normativa comunitaria specifica contiene disposizioni che disciplinano solo determinati aspetti della fornitura di beni o della prestazione di servizi, tali disposizioni, e non le disposizioni della presente direttiva, sono applicabili per detti aspetti specifici del contratto negoziato a distanza.

*Articolo 14***Clausola minima**

Gli Stati membri possono adottare o mantenere, nel settore disciplinato dalla presente direttiva, disposizioni più severe compatibili con il trattato, per garantire al consumatore un livello di protezione più elevato. Dette disposizioni comprendono, se del caso, il divieto, per ragioni d'interesse generale, della commercializzazione nel loro territorio di taluni beni o servizi, in particolare i medicinali, mediante contratti a distanza, nel rispetto del trattato.

*Articolo 15***Attuazione**

1. Gli Stati membri mettono in vigore le disposizioni legislative, regolamentari e amministrative necessarie per conformarsi alla presente direttiva entro tre anni dalla sua entrata in vigore. Essi ne informano immediatamente la Commissione.

2. Quando gli Stati membri adottano tali disposizioni, queste contengono un riferimento alla presente direttiva o sono corredate di un siffatto riferimento all'atto della pubblicazione ufficiale. Le modalità di tale riferimento sono decise dagli Stati membri.

3. Gli Stati membri comunicano alla Commissione il testo delle disposizioni legislative interne che essi adottano nel settore disciplinato dalla presente direttiva.

4. Al più tardi entro un termine di quattro anni dall'entrata in vigore della presente direttiva la Commissione presenta al Parlamento europeo ed al Consiglio una relazione sull'applicazione della stessa, corredata, se del caso, di una proposta di revisione.

#### *Articolo 16*

##### **Informazione del consumatore**

Gli Stati membri adottano misure appropriate per informare il consumatore della legge nazionale che recepisce la presente direttiva ed incoraggiano, se del caso, le organizzazioni professionali ad informare i consumatori dei loro codici di autoregolazione.

#### *Articolo 17*

##### **Sistema di reclami**

La Commissione studia l'attuabilità dell'istituzione di mezzi efficaci per rispondere ai reclami dei consumatori

in materia di vendite a distanza. Entro due anni dall'entrata in vigore della presente direttiva la Commissione riferisce al Parlamento europeo e al Consiglio in merito all'esito dello studio e presenta, se del caso, proposte in merito.

#### *Articolo 18*

La presente direttiva entra in vigore il giorno della sua pubblicazione nella *Gazzetta ufficiale delle Comunità europee*.

#### *Articolo 19*

Gli Stati membri sono destinatari della presente direttiva.

Fatto a Bruxelles, addì 20 maggio 1997.

*Per il Parlamento europeo*

*Il Presidente*

J.M. GIL-ROBLES

*Per il Consiglio*

*Il Presidente*

J. VAN AARTSEN

*ALLEGATO I***Tecniche di comunicazione di cui all'articolo 2, punto 4**

- Stampati senza indirizzo
  - Stampati con indirizzo
  - Lettera circolare
  - Pubblicità stampa con buono d'ordine
  - Catalogo
  - Telefono con intervento di un operatore
  - Telefono senza intervento di un operatore (dispositivo automatico di chiamata, audiotext)
  - Radio
  - Videotelefono (telefono con immagine)
  - Teletext (microcomputer, schermo di televisore) con tastiera o schermo sensibile al tatto
  - Posta elettronica
  - Fax
  - Televisione (teleacquisto, televendita)
-



*ALLEGATO II***Servizi finanziari di cui all'articolo 3, paragrafo 1**

- Servizi d'investimento
- Operazioni di assicurazione e di riassicurazione
- Servizi bancari
- Operazioni riguardanti fondi di pensione
- Servizi riguardanti operazioni a termine o di opzione.

Tali servizi comprendono in particolare:

- i servizi di investimento di cui all'allegato della direttiva 93/22/CEE <sup>(1)</sup>; i servizi di società di investimenti collettivi;
- i servizi che rientrano nelle attività che beneficiano del riconoscimento reciproco cui si applica l'allegato della seconda direttiva 89/646/CEE <sup>(2)</sup>;
- le operazioni che rientrano nelle attività di assicurazione e riassicurazione di cui:
  - all'articolo 1 della direttiva 73/239/CEE <sup>(3)</sup>;
  - all'allegato della direttiva 79/267/CEE <sup>(4)</sup>;
  - alla direttiva 64/225/CEE <sup>(5)</sup>;
  - alle direttive 92/49/CEE <sup>(6)</sup> e 92/96/CEE <sup>(7)</sup>.

---

<sup>(1)</sup> GU n. L 141 dell'11. 6. 1993, pag. 27.

<sup>(2)</sup> GU n. L 386 del 30. 12. 1989, pag. 1. Direttiva modificata dalla direttiva 92/30/CEE (GU n. L 110 del 28. 4. 1992, pag. 52).

<sup>(3)</sup> GU n. L 228 del 16. 8. 1973, pag. 3. Direttiva modificata da ultimo dalla direttiva 92/49/CEE (GU n. L 228 dell'11. 8. 1992, pag. 1).

<sup>(4)</sup> GU n. L 63 del 13. 3. 1979, pag. 1. Direttiva modificata da ultimo dalla direttiva 90/619/CEE (GU n. L 330 del 29. 11. 1990, pag. 50).

<sup>(5)</sup> GU n. 56 del 4. 4. 1964, pag. 878/64. Direttiva modificata dall'atto di adesione del 1973.

<sup>(6)</sup> GU n. L 228 dell'11. 8. 1992, pag. 1.

<sup>(7)</sup> GU n. L 360 del 9. 12. 1992, pag. 1.