

EUROOPAN PARLAMENTIN JA NEUVOSTON DIREKTIIVIN 97/7/EY,

annettu 20 päivänä toukokuuta 1997,

kuluttajansuojasta etäsopimuksissa

EUROOPAN PARLAMENTTI JA EUROOPAN UNIONIN NEUVOSTO, jotka

ottavat huomioon Euroopan yhteisön perustamissopimuksen, ja erityisesti sen 100 a artiklan,

ottavat huomioon komission ehdotuksen ⁽¹⁾,

ottavat huomioon talous- ja sosiaalikomitean lausunnon ⁽²⁾,

noudattavat perustamissopimuksen 189 b artiklassa määrättyä menettelyä ⁽³⁾ ottaen huomioon sovittelukomitean 27 päivänä marraskuuta 1996 hyväksymän yhteisen ehdotuksen,

sekä katsovat, että

- (1) sisämarkkinoiden tavoitteiden toteuttamisen yhteydessä on tärkeää toteuttaa toimenpiteitä, joiden tarkoituksena on näiden markkinoiden astettainen vahvistaminen,
- (2) tavaroiden ja palvelujen vapaa liikkuvuus ei koske ainoastaan elinkeinoelämää vaan myös yksityishenkilöitä; se tarkoittaa myös, että kuluttajien olisi voitava hankkia toisessa jäsenvaltiossa tarjolla olevia tavaroita ja palveluja samoin edellytyksin kuin tämän valtion väestö,
- (3) kuten muun muassa komission neuvostolle antamassa tiedonannossa "Kohti jakelun sisämarkkinoita" todetaan, rajojen yli tapahtuva etämyynti saattaa olla kuluttajille sisämarkkinoiden toteutumisen tärkeimpiä konkreettisia ilmenemismuotoja; sisämarkkinoiden moitteettoman toiminnan kannalta on välttämätöntä, että kuluttajat voivat ottaa yhteyttä maansa ulkopuolella olevaan yritykseen, vaikka yrityksellä olisi tytäryhtiö kuluttajan asuinmaassa,
- (4) uusien tekniikoiden käyttöönottoaminen antaa kuluttajien käyttöön moninkertaisen määrän välineitä,

joiden avulla he saavat tiedot kaikkialla yhteisössä tehdyistä tarjouksista ja joiden avulla he voivat tehdä tilauksensa; eräät jäsenvaltiot ovat jo toteuttaneet erilaisia tai toisistaan poikkeavia toimenpiteitä kuluttajien suojaamiseksi etämyynnissä, mikä on vaikuttanut kielteisesti yritysten väliseen kilpailuun yhteis-markkinoilla; yhteisössä on tämän vuoksi tarpeen luoda vähimmäismäärä yhteisiä sääntöjä tällä alalla,

- (5) neuvoston 14 päivänä huhtikuuta 1975 antaman päätöslauselman liitteen Euroopan talousyhteisön alustavaa kuluttajansuoja- ja tiedotusohjelmaa ⁽⁴⁾ koskevissa 18 ja 19 kohdassa korostetaan tarvetta suojella tavaroiden tai palvelujen ostajia siltä, että heiltä vaaditaan maksua tavaroista, joita he eivät ole tilanneet, sekä painostavilta myyntimenetelmiltä,
- (6) komission neuvostolle antaman tiedonannon "Uusi sysäys kuluttajansuojapolitiikalle", joka hyväksyttiin 23 päivänä kesäkuuta 1986 annetussa neuvoston päätöslauselmassa ⁽⁵⁾, 33 kohdassa mainitaan, että komissio aikoo tehdä ehdotuksia sellaisen uuden tietotekniikan käyttämisestä, jonka avulla kuluttajat voivat kotoaan lähettää tilaukset elinkeinonharjoittajalle,
- (7) 9 päivänä marraskuuta 1989 antamassaan kuluttajansuojapolitiikan tavoitteiden etusijajärjestyksen uudelleenasettamista koskevassa päätöslauselmassaan ⁽⁶⁾ neuvosto kehottaa komissiota keskittymään toiminnassaan erityisesti mainitun päätöslauselman liitteessä tarkoitettuihin aloihin; liitteessä mainitaan etämyynnin mahdollistavat uudet tekniikat; komissio on toiminut päätöslauselman mukaisesti hyväksymällä kolmivuotisen Euroopan talousyhteisön kuluttajansuojapolitiikan toimintaohjelman (1990–1992); kyseisen ohjelman tavoitteena on antaa direktiivi tästä asiasta,
- (8) etäsopimuksissa käytettävistä kielistä päättäminen kuuluu jäsenvaltioiden toimivaltaan,
- (9) etäsopimukselle on ominaista, että siinä käytetään yhtä tai useampaa etäviestintävälinettä; näitä tapoja käytetään järjestetyssä etämyynti- tai etäpalvelutarjon-

⁽¹⁾ EYVL N:o C 156, 23.6.1992, s. 14 ja EYVL N:o C 308, 15.11.1993, s. 18.

⁽²⁾ EYVL N:o C 19, 25.1.1993, s. 111

⁽³⁾ Euroopan parlamentin lausunto 26. toukokuuta 1993 (EYVL N:o C 176, 28.6.1993, s. 95), neuvoston yhteinen kanta 29. kesäkuuta 1995 (EYVL N:o C 288, 30.10.1995, s. 1), Euroopan parlamentin päätös 13. tammikuuta 1996 (EYVL N:o C 17, 22.1.1996, s. 51), Euroopan parlamentin päätös 16. tammikuuta 1997 ja neuvoston päätös 20. tammikuuta 1997.

⁽⁴⁾ EYVL N:o C 92, 25.4.1975, s. 1

⁽⁵⁾ EYVL N:o C 167, 5.7.1986, s. 1

⁽⁶⁾ EYVL N:o C 294, 22.11.1989, s. 1

tamenetelmässä ilman että elinkeinonharjoittaja ja kuluttaja olisivat yhtä aikaa läsnä; näiden viestintävälineiden jatkuvan kehityksen johdosta tyhjentävä luottelu on mahdotonta, mutta on tarpeen määrittellä periaatteet, jotka koskevat myös toistaiseksi vähän käytettyjä viestintävälineitä,

- (10) oikeustoimi, johon sisältyy jatkuvia toimituksia tai sarja erillisiä toimituksia määrätyn ajan kuluessa, voidaan tulkita oikeudellisesti eri tavalla eri jäsenvaltioiden lain mukaan, tämän direktiivin säännöksiä ei voida soveltaa eri tavalla jäsenvaltion oikeuden mukaan, paitsi jos sääntely perustuu 14 artiklaan; tämän vuoksi on syytä katsoa, että direktiivin säännöksiä sovelletaan ainakin ensimmäiseen näistä jatkuvista tai määrättyssä ajassa tehtävistä erillisistä toimituksista, jos niiden voidaan katsoa muodostavan kokonaisuuden; merkitystä ei ole sillä, onko toimituksesta tai toimitusten sarjasta tehty yksi sopimus vai erillisiä peräkkäisiä sopimuksia,
- (11) etäviestintävälineiden käyttö ei saa johtaa kuluttajalle annettavan tiedon vähenemiseen; sen vuoksi on aiheellista määrittellä, mitkä tiedot on annettava kuluttajalle käytettävästä viestintävälineestä riippumatta; annettujen tietojen on myös oltava sopuoinnassa muiden asiaankuuluvien yhteisön säännösten, ja erityisesti 10 päivänä syyskuuta 1984 harhaanjohtavaa mainontaa koskevien jäsenvaltioiden lakien, asetusten ja hallinnollisten määräysten lähentämisestä annetun neuvoston direktiivin 84/450/ETY⁽¹⁾ kanssa; jos tiedonantovelvollisuuteen tehdään poikkeuksia, kuluttaja voi harkintansa mukaan vaatia tietyt perustiedot, kuten elinkeinonharjoittajan henkilöllisyyden, tavarain tai palvelun pääominaisuudet ja hinnan,
- (12) puhelinyhteydenotoissa on asianmukaista, että kuluttaja saa keskustelun alussa tarpeeksi tietoa, jotta hän voisi päättää keskustelun jatkamisesta tai lopettamisesta,
- (13) tiettyä sähköistä tekniikkaa käyttäen levitetty tieto on usein hetkellistä, jollei sitä voida vastaanottaessa pysyvästi tallentaa; kuluttajan on sen vuoksi saatava hyvissä ajoin kirjallisesti tiedot, jotka ovat tarpeen sopimuksen asianmukaista täyttämistä varten,
- (14) kuluttajalla ei ole mahdollisuutta konkreettisesti nähdä tuotetta tai tutustua palvelun ominaisuuksiin ennen sopimuksen tekoa; on syytä säätää oikeus peruuttaa sopimus, jollei tästä direktiivistä muuta johdu; jotta tämä oikeus ei olisi pelkästään muodollinen, peruuttamisoikeuden käytöstä kuluttajalle mahdollisesti aiheutuvat kulut on rajoitettava tavaroitten välittömiin palautuskustannuksiin; peruuttamisoikeus ei rajoita kansallisen lainsäädännön mukaisia kuluttajan oikeuksia erityisesti siltä osin kuin on kyse vioittuneen tavarain tai palvelun tai sellaisen tavarain tai palvelun vastaanottamisesta, joka ei vastaa sitä tarjottaessa annettua kuvausta; jäsenvaltioiden asiana on päättää muista peruuttamisoikeuden käyttämiseen liittyvistä ehdoista ja järjestelyistä,
- (15) on myös tarpeen asettaa sopimuksen täyttämisen määräaika, jollei sitä ole asetettu jo tilaushetkellä,
- (16) ei voida sallia sellaista myynninedistämistekniikkaa, jonka mukaisesti tuote lähetetään tai palvelu suoritetaan maksua vastaan kuluttajalle ilman kuluttajan tilausta tai nimenomaista sopimusta, paitsi jos kyse on korvaavan tuotteen toimittamisesta,
- (17) ottaen huomioon 4 päivänä marraskuuta 1950 tehdyn Euroopan yleissopimuksen ihmisoikeuksien ja perusvapauksien suojaamisesta 8 ja 10 artiklassa vahvistetut periaatteet olisi kuluttajille taattava oikeus yksityiselämän suojeluun ja suojautumiseen erityisesti tietyiltä poikkeuksellisen häiritseviltä viestintätavoilta; tämän vuoksi on syytä rajoittaa sellaisten viestintätapojen käyttöä; jäsenvaltioiden olisi toteutettava asianmukaisia toimenpiteitä suojellakseen tehokkaasti yhteydenotoilta niitä kuluttajia, jotka eivät halua, että heihin otetaan tietyillä viestintävälineillä yhteyttä; edellä sanottu ei kuitenkaan rajoita kuluttajan mahdollisuutta turvautua niihin erityisiin suojakeinoihin, jotka ovat hänen käytettävissään henkilö-tietojen ja yksityiselämän suojelua koskevan yhteisön lainsäädännön mukaan,
- (18) on tärkeää, että tähän direktiiviin sisältyviä sitovia vähimmäissäännöksiä täydennetään tarvittaessa asianomaisten elinkeinonharjoittajien vapaaehtoisilla järjestelyillä kuluttajansuojaa etäsopimuksissa koskevista käytännösäännöistä 7 päivänä huhtikuuta 1992 annetun komission suosituksen 92/295/ETY⁽²⁾ mukaisesti,
- (19) mahdollisimman hyvän kuluttajansuojan kannalta on tärkeää, että kuluttajille tiedotetaan riittävästi tämän direktiivin säännöksistä ja tällä alalla olemassa olevista käytännösäännöistä,

⁽¹⁾ EYVL N:o L 250, 19.9.1984, s. 17

⁽²⁾ EYVL N:o L 156, 10.6.1992, s. 21

- (20) tämän direktiivin säännösten noudattamatta jättäminen saattaa aiheuttaa vahinkoa paitsi kuluttajalle myös kilpailijoille; näin ollen on annettava säännökset, joiden nojalla julkiset elimet tai niiden edustajat tai kuluttajajärjestöt, joilla on kansallisen lain mukaan laillinen oikeus suojella kuluttajia, tai elinkeinoelämän järjestöt, joilla on laillinen oikeus toimia, voivat valvoa direktiivin noudattamista,
- (21) kuluttajansuojan kannalta on tärkeää luoda mahdollisimman pian tehokas järjestelmä rajat ylittävien valitusten käsittelemiseksi; komissio julkaisi 14 päivänä helmikuuta 1996 toimintasuunnitelman kuluttajien oikeussuojakeinoista ja kuluttajariita-asioiden ratkaisemisesta sisämarkkinoilla; toimintasuunnitelmassa on konkreettisia aloitteita tuomioistuinten ulkopuolisten menettelyjen edistämiseksi; näiden menettelyjen luotettavuuden takaamiseksi ehdotetaan puolueettomat arviointiperusteet (liite II) sekä valmistellaan vakioitujen valituslomakkeiden käyttämistä (liite III),
- (22) uutta tekniikkaa käytettäessä kuluttaja ei voi valvoa käytettyä viestintävälinettä; tässä syystä on säädettävä, että todistustaakka voi olla elinkeinonharjoittajalla,
- (23) tietyissä tapauksissa on olemassa vaara, että kuluttaja jää vaille tässä direktiivissä annettua suojaa, jos sopimuksessa on sovellettavaksi laiksi määrätty kolmannen maan laki; tämän vuoksi olisi direktiivissä annettava säännökset tämän vaaran poistamiseksi, ja
- (24) jäsenvaltio voi yleisen edun nimissä kieltää alueellaan tiettyjen tuotteiden ja palvelujen tarjoamisen etämyynnissä; kiellon on oltava sopusoinnussa yhteisön säännösten kanssa; tällaisista kielloista on jo säädetty erityisesti lääketuotteiden osalta neuvoston televisiotoimintaa koskevien jäsenvaltioiden lakien, asetusten ja hallinnollisten määräysten yhteensovittamisesta 3 päivänä lokakuuta 1989 antamassa direktiivissä 89/552/ETY⁽¹⁾ ja neuvoston ihmisille tarkoitettujen lääkkeiden mainonnasta 31 päivänä maaliskuuta 1992 antamassa direktiivissä 92/28/ETY⁽²⁾,

OVAT ANTANEET TÄMÄN DIREKTIIVIN:

1 artikla

Tavoite

Tämän direktiivin tavoitteena on lähentää niitä jäsenvaltioiden lakeja, asetuksia ja hallinnollisia määräyksiä, jotka

koskevat kuluttajan ja elinkeinonharjoittajan välisiä etäsopimuksia.

2 artikla

Määritelmät

Tässä direktiivissä tarkoitetaan:

- 1) 'etäsopimuksella' elinkeinonharjoittajan ja kuluttajan välistä, tavaraa tai palvelusta koskevaa sopimusta, joka tehdään elinkeinonharjoittajan järjestämän sellaisen etämyynti- tai palvelutarjontamenetelmän avulla, jossa käytetään yksinomaan yhtä tai useampaa etäviestintävälinettä sopimuksen tekemiseen asti, mukaan lukien sopimuksen tekeminen,
- 2) 'kuluttajalla' luonnollista henkilöä, joka tämän direktiivin alaan kuuluvissa sopimuksissa toimii sellaisessa tarkoituksessa, joka ei kuulu hänen harjoittamaansa elinkeinoon,
- 3) 'elinkeinonharjoittajalla' luonnollista henkilöä tai oikeushenkilöä, joka tämän direktiivin alaan kuuluvissa sopimuksissa harjoittaa elinkeinoaan,
- 4) 'etäviestintävälineellä' välinettä, jota voidaan käyttää elinkeinonharjoittajan ja kuluttajan välisen sopimuksen tekemiseen ilman, että nämä kaksi osapuolta ovat samaan aikaan paikalla; tämän direktiivin soveltamisalaan kuuluvista viestintävälineistä on viitteellinen luettelo liitteessä I,
- 5) 'viestintävälineen toimittajalla' luonnollista henkilöä tai julkista tai yksityistä oikeushenkilöä, joka elinkeinotoiminnassaan tarjoaa elinkeinonharjoittajien käyttöön yhden tai useamman viestintävälineen.

3 artikla

Poikkeukset

1. Tätä direktiiviä ei sovelleta sopimuksiin, jotka:
 - koskevat rahoituspalveluja; direktiivin liitteessä II on näistä palveluista luettelo, joka ei ole tyhjentävä,
 - tehdään jakeluautomaattien avulla tai automatisoidussa liiketiloissa,
 - tehdään teletoiminnan harjoittajien kanssa käyttäen maksullisia yleisöpuhelimia,
 - tehdään kiinteän omaisuuden rakentamista ja myyntiä varten tai jotka koskevat muita kiinteää omaisuutta koskevia oikeuksia, vuokrausta lukuun ottamatta,
 - tehdään huutokaupassa.
2. Jäljempänä 4, 5, 6 ja 7 artiklan 1 kohtaa ei sovelleta:
 - sopimuksiin, joiden nojalla kotiinkantaja toimittaa säännöllisesti elintarvikkeita, juomia tai muita kotitalouksien päivittäistavaroita kuluttajan kotiin, asuinpaikalle tai työpaikalle,

⁽¹⁾ EYVL N:o L 298, 17.10.1989, s. 23

⁽²⁾ EYVL N:o L 113, 30.4.1992, s. 13

— majoitus-, kuljetus-, ravintola- ja vapaa-ajanpalvelujen tarjoamista koskeviin sopimuksiin, joissa elinkeinonharjoittaja sitoutuu sopimusta tehtäessä suorittamaan nämä palvelut määrättyinä ajankohtana tai määrätyn ajan kuluessa; ulkona järjestettävien vapaa-ajanpalvelujen osalta elinkeinonharjoittaja saa poikkeuksellisesti varata itselleen oikeuden olla soveltamatta 7 artiklan 2 kohtaa erityisolosuhteissa,

4 artikla

Ennakkotiedot

1. Hyvissä ajoin ennen etäsopimuksen tekemistä kuluttajalle on annettava seuraavat tiedot:

- a) elinkeinonharjoittajan henkilöllisyys ja jos sopimuksessa edellytetään ennakkomaksua, hänen osoitteensa,
- b) tavarán tai palvelun pääominaisuudet,
- c) tavarán tai palvelun hinta veroineen,
- d) tarvittaessa toimituskustannukset,
- e) maksua, toimitusta tai sopimuksen täyttämistä koskevat ehdot,
- f) oikeus sopimuksen peruuttamiseen lukuun ottamatta 6 artiklan 3 kohdassa tarkoitettuja tapauksia,
- g) etäviestintävälineen käyttämisestä syntyvät kulut, jos siitä veloitetaan muu kuin perushinta,
- h) tarjouksen tai hinnan voimassaoloaika,
- i) tarvittaessa sopimuksen vähimmäiskesto-aika, jos sopimus koskee tavaroiden tai palvelujen jatkuvaa tai toistuvaa toimittamista.

2. Edellä 1 kohdassa tarkoitettut tiedot, joiden kaupallista tarkoituksesta ei saa olla epäselvyyttä, on annettava selkeinä ja ymmärrettävinä käytettyyn etäviestintävälineeseen soveltuvalla tavalla ja noudattaen erityisesti hyvää kauppatapaa sekä periaatteita, joilla suojellaan niitä henkilöitä, kuten alaikäisiä, jotka jäsenvaltioiden lainsäädännön mukaan eivät ole oikeustoimikelpoisia.

3. Lisäksi puhelimitse tapahtuvissa yhteyksissä elinkeinonharjoittajan henkilöllisyys ja soiton kaupallinen tarkoitus on tehtävä täsmällisesti selväksi aina kuluttajan kanssa käytävän keskustelun alussa.

5 artikla

Tietojen kirjallinen vahvistaminen

1. Kuluttajan on saatava kirjallinen vahvistus tai vahvistus muulla kuluttajan saatavissa ja käytettävissä

olevalla pysyvällä tavalla 4 artiklan 1 kohdan a–f alakohdassa tarkoitetuista tiedoista hyvissä ajoin sopimuksen täyttämisen kuluessa ja tavaroita toimitettaessa viimeistään tavarán luovutushetkellä paitsi, jos kyse on tavarán toimitamisesta kolmannelle. Vahvistusta ei tarvita, jos tiedot on jo ennen sopimuksen tekemistä toimitettu kuluttajalle kirjallisina tai muulla kuluttajan saatavissa ja käytettävissä olevalla pysyvällä tavalla.

Kaikissa tapauksissa on annettava:

- kirjalliset tiedot 6 artiklassa tarkoitetun peruuttamis-oikeuden käyttämistä koskevista ehdoista ja menettelyta-voista, mukaan lukien 6 artiklan 3 kohdan 1 luetelma-kohtassa tarkoitettut tapaukset,
- elinkeinonharjoittajan liikkeen käyntiosoite, jonne kuluttaja voi toimittaa valituksensa,
- tiedot olemassa olevista kaupanteon jälkeisistä palveluista ja takuista,
- sopimuksen irtisanomisehdot, jos sopimus on tehty toistaiseksi tai yhtä vuotta pidemmäksi ajaksi.

2. Edellä 1 kohtaa ei sovelleta palveluihin, jotka suori-tetaan käyttämällä etäviestintävälinettä, jos nämä palvelut toimitetaan yhdellä kertaa ja jos ne laskuttaa viestintäväli-neen toimittaja. Kuluttajan on kuitenkin aina saatava tietoonsa elinkeinonharjoittajan liikkeen käyntiosoite, jonne kuluttaja voi toimittaa valituksensa.

6 artikla

Peruuttamisoikeus

1. Etäsopimuksissa kuluttajalle on annettava vähintään seitsemän arkipäivän aika, jonka kuluessa hän saa peruuttaa sopimuksen seuraamuksitta ja syytä ilmoitta-matta. Ainoat kulut, jotka voivat tulla kuluttajan maksetta-vaksi peruuttamisoikeuden käyttämisestä ovat tavarán palauttamisesta aiheutuvat välittömät kulut.

Tätä oikeutta käytettäessä määräaika alkaa:

- tavaroiden osalta päivästä, jolloin kuluttaja on ne vastaanottanut, jos 5 artiklassa tarkoitettut velvoitteet on täytetty,
- palvelujen osalta sopimuksentekopäivästä tai, jos 5 artiklassa säädetyt velvoitteet täytetään sopimuksen teon jälkeen, päivästä, jolloin ne on täytetty edellyt-täen, että määräaika ei tällöin ylitä seuraavassa alakoh-dassa tarkoitettua kolmen kuukauden aikaa.

Jos elinkeinonharjoittaja ei ole täyttänyt 5 artiklassa tarkoitettuja veloitteita, määräaika on kolme kuukautta. Tämä määräaika alkaa:

- tavaroiden osalta päivästä, jolloin kuluttaja on ne vastaanottanut,
- palvelujen osalta sopimuksentekopäivästä.

Jos 5 artiklassa tarkoitettut tiedot annetaan kolmen kuukauden kuluessa, kuluttajalla on tietojen antohetkestä alkaen ensimmäisessä alakohdassa tarkoitettu seitsemän arkipäivän määräaika.

2. Jos kuluttaja on käyttänyt peruuttamisoikeuttaan tämän artiklan mukaisesti, elinkeinonharjoittajan on palautettava kuluttajan suorittamat maksut lyhentämättöminä. Ainoat kulut, jotka voivat tulla kuluttajan maksettavaksi peruuttamisoikeuden käyttämisestä ovat tavarain palauttamisesta aiheutuvat välittömät kustannukset. Maksut on palautettava mahdollisimman pian ja joka tapauksessa 30 päivän kuluessa.

3. Elleivät osapuolet ole toisin sopineet, kuluttajalla ei ole 1 kohdassa säädettyä peruuttamisoikeutta sopimuksissa, jotka koskevat:

- sellaisia palveluja, joiden suoritus on kuluttajan suostumuksella aloitettu ennen 1 kohdassa säädetyn seitsemän arkipäivän määräajan päättymistä,
- sellaisten tavaroiden toimittamista ja palvelujen suorittamista, joiden hinta riippuu rahoitusmarkkinoilla vaihtuvista noteerauksista, joihin elinkeinonharjoittaja ei voi vaikuttaa,
- sellaisten tavaroiden toimittamista, jotka on valmistettu kuluttajan määrittelyjen mukaisesti tai jotka ovat ilmeisen henkilökohtaisia tai joita luonteensa vuoksi ei voida palauttaa edelleen myytäväksi tai jotka voivat nopeasti pilaantua tai kulua loppuun,
- sinetöityinä toimitettuja ääni- ja kuvatallenteita tai tietotekniikassa käytettäviä ohjelmia, jotka kuluttaja on avannut,
- sanoma-, aikakausi- ja kuvalehtien toimitusta,
- vedonlyönti- ja arvontapalveluita.

4. Jäsenvaltioiden on lainsäädännössään säädettävä, että jos:

- tavarain tai palvelun hinta rahoitetaan kokonaan tai osittain elinkeinonharjoittajan myöntämällä luotolla; tai
- hinta rahoitetaan kokonaan tai osittain luotolla, jonka kolmas osapuoli myöntää kuluttajalle elinkeinonharjoittajan kanssa tekemänsä sopimuksen perusteella

luottosopimus peruuntuu seuraamuksitta, jos kuluttaja käyttää peruutusoikeuttaan 1 kohdan mukaisesti.

Jäsenvaltioiden on määritettävä luottosopimuksen peruuttamista koskevat yksityiskohtaiset säännöt.

7 artikla

Suoritus

1. Jos osapuolet eivät ole toisin sopineet, elinkeinonharjoittajan on toimitettava tilaus viimeistään sitä päivää seuraavana päivänä, jolloin 30 päivää on kulunut kuluttajan tilauksen antamisesta elinkeinonharjoittajalle.

2. Jos elinkeinonharjoittaja ei kykene täyttämään sopimusta sen vuoksi, että tilattua tavaraa tai palvelua ei ole saatavissa, on kuluttajalle ilmoitettava tästä puutteesta ja hänelle on mahdollisimman pian ja joka tapauksessa 30 päivän kuluessa palautettava maksut, jotka hän mahdollisesti on maksanut.

3. Jäsenvaltiot voivat kuitenkin säätää, että elinkeinonharjoittaja saa toimittaa kuluttajalle vastaanlaatuksen ja -hintaisen tavarain tai palvelun, jos tällainen mahdollisuus on ennen sopimuksen tekemistä tai sopimuksessa esitetty. Kuluttajalle on ilmoitettava tästä mahdollisuudesta selkeällä ja ymmärrettävällä tavalla. Peruutusosoikeuden käyttämisestä aiheutuvista tavarain palauttamiskustannuksista vastaa tässä tapauksessa elinkeinonharjoittaja, ja kuluttajalle on ilmoitettava tästä. Tässä tapauksessa tavarain tai palvelun toimittamista ei voida rinnastaa 9 artiklassa tarkoitettuun toimitukseen, jota ei ole tilattu.

8 artikla

Korttimaksu

Jäsenvaltioiden on huolehdittava siitä, että on olemassa asianmukaiset toimenpiteet, jotta kuluttaja voi:

- pyytää maksun peruuttamista, jos hänen maksukorttiaan on käytetty väärin tämän direktiivin alaan kuuluvissa etäsopimuksissa,
- jos on tapahtunut väärinkäyttö, saada hyvityksen maksamistaan maksuista tai niiden palautuksen.

9 artikla

Toimitus, jota ei ole tilattu

Jäsenvaltioiden on toteutettava tarvittavat toimenpiteet:

- kieltääkseen kuluttajalle ilman hänen tilaustaan tapahtuvan tavarain toimituksen tai palvelun suorittamisen, jos toimitukseen sisältyy maksuvaatimus,
- vapauttaakseen kuluttajan vastasuorituksesta sellaisesta toimituksesta, jota ei ole tilattu; vastaamatta jättäminen ei tällöin merkitse tarjouksen hyväksymistä.

*10 artikla***Tiettyjen etäviestintävälineiden käyttöä koskevat rajoitukset**

1. Elinkeinoharjoittaja ei saa käyttää seuraavia välineitä ilman kuluttajan ennakolta antamaa suostumusta:

- ilman ihmisapua toimiva automaattinen kutsujärjestelmä (kutsuautomaatti),
- faksi (telekopio).

2. Jäsenvaltioiden on huolehdittava siitä, että muita kuin 1 kohdassa tarkoitettuja etäviestintävälineitä, jos niissä on mahdollisuus yksilölliseen yhteydenpitoon, saa käyttää vain, jos kuluttaja ei ole niitä kieltänyt.

*11 artikla***Asian vieminen oikeuteen tai hallinnolliseen käsittelyyn**

1. Jäsenvaltioiden on huolehdittava siitä, että tämän direktiivin noudattamisen varmistamiseksi kuluttajien etujen mukaisesti on olemassa riittävät ja tehokkaat keinot.

2. Edellä 1 kohdassa tarkoitettuja keinoja voivat olla säännökset, joiden nojalla yhdellä tai useammalla seuraavista kansallisessa lainsäädännössä määritellyistä elimistä on mahdollisuus viedä asia kansallisen oikeuden mukaisesti tuomioistuimeen tai toimivaltaisen hallinnollisen viranomaisen käsiteltäväksi sen varmistamiseksi, että tämän direktiivin täytäntöönpanemiseksi annettuja kansallisia säännöksiä noudatetaan;

- a) julkiset elimet tai niiden edustajat,
 - b) kuluttajajärjestöt, joilla kansallisen lain mukaan on laillinen oikeus suojella kuluttajia,
 - c) elinkeinoelämän järjestöt, joilla on laillinen oikeus toimia.
3. a) Jäsenvaltiot voivat säätää, että elinkeinoharjoittajalla voi olla todistustaakka ennakkotietojen antamisesta, kirjallisesta vahvistuksesta, määräaikojen noudattamisesta tai kuluttajan antamasta hyväksymisestä.
- b) Jäsenvaltioiden on toteutettava tarvittavat toimenpiteet, jotta elinkeinoharjoittajat sekä, silloin kun ne kykenevät sen tekemään, viestintävälineen toimittajat lopettavat käytännöt, jotka eivät ole sopusoinnussa tähän direktiiviin perustuvien toimenpiteiden kanssa.
4. Jäsenvaltiot voivat säätää, että tämän direktiivin säännösten vapaaehtoisen valvonnan antaminen itsesäätelyelimille ja asian vieminen näille elimille erimielisyyksien ratkaisemiseksi ovat myös keinoja, joista jäsenval-

tioiden on säädettävä varmistaakseen tämän direktiivin säännösten noudattamisen.

*12 artikla***Säännösten pakottavuus**

1. Kuluttaja ei voi luopua oikeuksista, jotka hänelle annetaan saattamalla tämä direktiivi osaksi kansallista lainsäädäntöä.

2. Jäsenvaltioiden on toteutettava tarpeelliset toimenpiteet sen estämiseksi, että kuluttaja ei saa tässä direktiivissä annettua suojaa sen vuoksi, että sopimukseen päätetään soveltaa kolmannen valtion lakia, jos sopimuksella on läheinen yhteys yhden tai useamman jäsenvaltion alueeseen.

*13 artikla***Yhteisön säännöt**

1. Tämän direktiivin säännöksiä sovelletaan, jos yhteisön säädöksissä ei ole erityisiä säännöksiä, jotka koskevat tiettyjä etäsopimuksia kokonaisuudessaan.

2. Jos yhteisön erityisissä säädöksissä on säännöksiä, jotka koskevat tiettyjä seikkoja tavaroiden toimittamisessa tai palveluiden suorittamisessa, näitä säännöksiä sovelletaan tämän direktiivin säännösten sijasta kyseisiin etäsopimusten erityisiin seikkoihin.

*14 artikla***Vähimmäislauseke**

Jäsenvaltiot voivat antaa tai pitää voimassa tämän direktiivin kattamista kysymyksistä perustamissopimuksen kanssa yhteensopivia tehokkaampia säännöksiä varmistaakseen kuluttajansuojan korkeamman tason. Näillä säännöksillä jäsenvaltio voi yleisen edun vuoksi kieltää alueellaan tiettyjen tavaroiden tai palvelujen, etenkin lääkkeiden, tarjoamisen etäsopimuksin hankittavaksi ottaen huomioon perustamissopimuksen määräykset.

*15 artikla***Täytäntöönpano**

1. Jäsenvaltioiden on saatettava tämän direktiivin noudattamisen edellyttämät lait, asetukset ja hallinnolliset määräykset voimaan viimeistään kolmen vuoden kuluttua direktiivin voimaantulosta. Niiden on ilmoitettava tästä komissiolle viipymättä.

2. Näissä jäsenvaltioiden antamissa 1 kohdassa tarkoitetuissa säädöksissä on viitattava tähän direktiiviin tai niitä virallisesti julkaistaessa niihin on liitettävä tällainen viittaus. Jäsenvaltioiden on säädettävä siitä, miten viittaus tehdään.

3. Jäsenvaltioiden on toimitettava tässä direktiivissä tarkoitetuista kysymyksistä antamansa kansalliset säännökset kirjallisina komissiolle.

4. Viimeistään neljän vuoden kuluttua tämän direktiivin voimaantulosta komissio antaa Euroopan parlamentille ja neuvostolle kertomuksen tämän direktiivin täytäntöönpanosta, ja liittää siihen tarvittaessa ehdotuksen tämän direktiivin tarkistamisesta.

16 artikla

Tietojen antaminen kuluttajille

Jäsenvaltioiden on toteutettava aiheelliset toimenpiteet, jotta kuluttajat saavat tietoja niistä säännöksistä, joilla tämä direktiivi on saatettu kansallisen lainsäädännön osaksi, ja kannustettava tarvittaessa elinkeinoelämän järjestöjä antamaan kuluttajille tietoa käytäntösäännöistään.

17 artikla

Valitusjärjestelmät

Komissio tutkii, onko toteutettavissa tehokkaita keinoja kuluttajien tekemien etäkauppaa koskevien valitusten

käsittämiseksi. Kahden vuoden kuluessa tämän direktiivin voimaantulosta komissio antaa Euroopan parlamentille ja neuvostolle tutkimusten tuloksista kertomuksen, johon tarvittaessa sisältyy ehdotuksia.

18 artikla

Tämä direktiivi tulee voimaan päivänä, jona se julkaistaan Euroopan yhteisöjen virallisessa lehdessä.

19 artikla

Tämä direktiivi on osoitettu kaikille jäsenvaltioille.

Tehty Brysselissä 20 päivänä toukokuuta 1997.

*Euroopan parlamentin
puolesta*

J.M. GIL-ROBLES
Pubemies

Neuvoston puolesta

J. VAN AARTSEN
Puheenjohtaja

*LIITE I***2 artiklan kohdassa 4 tarkoitettut viestintävälineet**

- painotuote, jossa ei ole osoitetta
 - painotuote, jossa on osoite
 - vakiikirje
 - lehtimainos, jossa on tilauskuponki
 - luettelo
 - ihmisen käyttämä puhelin
 - puhelin, joka ei edellytä inhimillistä toimintaa (soittoautomaatti, audioteksti)
 - radio
 - näköpuhelin (kuvalla varustettu puhelin)
 - videotekstilaite (tietokone, televisioruutu), jota käytetään näppäimistön tai kosketusnäytön avulla
 - sähköposti
 - telefaksi (telekopio)
 - televisio (teleosto, telemyynti)
-

LIITE II

3 artiklan 1 kohdassa tarkoitettut rahoituspalvelut

- sijoituspalvelut
- vakuutus- ja jälleenvakuutustoimet
- pankkipalvelut
- eläkerahastoihin liittyvät toimet
- termiini- ja optiotoimiin liittyvät palvelut

Nämä palvelut käsittävät erityisesti:

- direktiivin 93/22/ETY liitteessä tarkoitettut sijoituspalvelut⁽¹⁾, yhteissijoitusyritysten tarjoamat palvelut,
- direktiivin 89/646/ETY liitteessä tarkoitettut palvelut, jotka edellyttävät molemminpuolista hyväksyntää⁽²⁾,
- vakuutus- ja jälleenvakuutustoiimiin liittyvät palvelut, joita tarkoitetaan:
 - direktiivin 73/239/ETY⁽³⁾ 1 artiklassa,
 - direktiivin 79/267/ETY⁽⁴⁾ liitteessä,
 - direktiivissä 64/225/ETY⁽⁵⁾,
 - direktiiveissä 92/49/ETY⁽⁶⁾ ja 92/96/ETY⁽⁷⁾.

⁽¹⁾ EYVL N:o L 141, 11.6.1993, s. 27.

⁽²⁾ EYVL N:o L 386, 30.12.1989, s. 1, direktiivi sellaisena kuin se on muutettuna direktiivillä 92/30/ETY (EYVL N:o L 110, 28.4.1992, s. 52).

⁽³⁾ EYVL N:o L 228, 16.8.1973, s. 3, direktiivi sellaisena kuin se on viimeksi muutettuna direktiivillä 92/49/ETY (EYVL N:o L 228, 11.8.1992, s. 1).

⁽⁴⁾ EYVL N:o L 63, 13.3.1979, s. 1, direktiivi sellaisena kuin se on viimeksi muutettuna direktiivillä 90/619/ETY (EYVL N:o L 330, 29.11.1990, s. 50).

⁽⁵⁾ EYVL N:o L 56, 4.4.1964, s. 878/64, direktiivi sellaisena kuin se on muutettuna vuoden 1973 liittymisasiakirjalla.

⁽⁶⁾ EYVL N:o L 228, 11.8.1992, s. 1.

⁽⁷⁾ EYVL N:o L 360, 9.12.1992, s. 1.