

31997L0007

4.6.1997.

SLUŽBENI LIST EUROPSKIH ZAJEDNICA

L 144/19

DIREKTIVA 97/7/EZ EUROPSKOG PARLAMENTA I VIJEĆA**od 20. svibnja 1997.****o zaštiti potrošača s obzirom na sklapanje ugovora na daljinu**

EUROPSKI PARLAMENT I VIJEĆE EUROPSKE UNIJE,

uzimajući u obzir Ugovor o osnivanju Europske zajednice, a posebno njegov članak 100.a,

uzimajući u obzir prijedlog Komisije ⁽¹⁾,uzimajući u obzir mišljenje Ekonomskog i socijalnog odbora ⁽²⁾,u skladu s postupkom utvrđenim u članku 189.b Ugovora ⁽³⁾ s obzirom na zajednički tekst koji je Odbor za mirenje odobrio 27. studenoga 1996.,

(1) Budući da se, s ciljem ostvarivanja unutarnjeg tržišta, moraju poduzeti mjere za postupno konsolidiranje tog tržišta.

(2) Budući da slobodno kretanje robe i usluga ne utječe samo na poslovni sektor, nego i na pojedince; budući da to znači da bi potrošači trebali imati pristup robi i uslugama neke druge države članice pod istim uvjetima kao i domicilno stanovništvo te iste države članice.

(3) Budući da bi, za potrošače, mogućnost prekograničnog trgovanja na daljinu mogla biti jedan od najkonkretnijih učinaka ostvarivanja unutarnjeg tržišta, kao što je, između ostalog, naznačeno u Komunikaciji Komisije Vijeću pod naslovom „Prema jedinstvenom tržištu u distribuciji”; budući da je za nesmetano funkcioniranje unutarnjeg tržišta vrlo važno omogućiti da potrošači posluju s poduzećima izvan svojih zemalja, čak i ako dotična poduzeća imaju društva kćeri u zemlji iz koje potječe potrošač.

(4) Budući da uvođenje novih tehnologija daje potrošačima nove mogućnosti da dođu do podataka o ponudama na području cijele Zajednice i da plasiraju narudžbe; budući da su neke države članice već poduzele različite ili divergentne mjere kako bi zaštitile potrošače s obzirom na

prodaju na daljinu, što je imalo štetan učinak na konkurentnost poslovanja unutar unutarnjeg tržišta; budući da je, stoga, u tom području neophodno uvesti niz osnovnih, zajedničkih pravila na razini Zajednice.

(5) Budući da stavci 18. i 19. Priloga Rezoluciji Vijeća od 14. travnja 1975. o preliminarnom programu Europske ekonomske zajednice za politiku zaštite i informiranja potrošača ⁽⁴⁾, ukazuju na potrebu zaštite kupaca roba i korisnika usluga od obveze plaćanja neželjene robe i od agresivnih načina prodaje.(6) Budući da stavak 33. Komunikacije Komisije Vijeću pod naslovom „Novi poticaj politici zaštite potrošača”, koja je odobrena Rezolucijom Vijeća 23. lipnja 1986. ⁽⁵⁾, navodi da će Komisija podnijeti prijedloge koji se tiču upotrebe novih informacijskih tehnologija koje će potrošačima omogućiti da iz vlastitih domova šalju narudžbe dobavljačima.(7) Budući da Rezolucija Vijeća od 9. studenoga 1989. o budućim prioritetima za ponovno provođenje politike zaštite potrošača ⁽⁶⁾ zahtijeva od Komisije da da prioritet područjima koja su navedena u Prilogu toj Rezoluciji; budući da se taj Prilog odnosi na nove tehnologije, uključujući kupovanje na daljinu; budući da je Komisija odgovorila na tu rezoluciju usvajajući trogodišnji plan djelovanja za provođenje politike zaštite potrošača na području Europske ekonomske zajednice (1990.-1992.); budući da taj plan predviđa donošenje Direktive.

(8) Budući da su jezici koji se koriste u ugovorima na daljinu stvar svake pojedine države članice.

(9) Budući da ugovori dogovoreni na daljinu uključuju jedan ili više načina komuniciranja na daljinu; budući da se razni vidovi komunikacija koriste kao dio organiziranih prodaja na daljinu ili kao dio programa pružanja usluga koji ne podrazumijevaju istovremenu prisutnost dobavljača i potrošača; budući da stalan razvoj tih

⁽¹⁾ SL C 156, 23.6.1992., str. 14., i SL C 308, 15.11.1993., str. 18.⁽²⁾ SL C 19, 25.1.1993., str. 111.⁽³⁾ Mišljenje Europskog parlamenta od 26. svibnja 1993. (SL C 176, 28.6.1993., str. 95.), Zajedničko stajalište Vijeća od 29. lipnja 1995. (SL C 288, 30.10.1995., str. 1.) i Odluka Europskog parlamenta od 13. prosinca 1995. (SL C 17, 22.1.1996., str. 51.). Odluka Europskog parlamenta od 16. prosinca 1997. i Odluka Vijeća od 20. siječnja 1997.⁽⁴⁾ SL C 92, 25.4.1975., str. 1.⁽⁵⁾ SL C 167, 5.7.1986., str. 1.⁽⁶⁾ SL C 294, 22.11.1989., str. 1.

vidova komunikacije ne dozvoljava sastavljanje konačnog popisa, već zahtjeva određivanje smjernica koje će vrijediti i za one vidove komunikacije koji još nisu u širokoj upotrebi.

- (10) Budući da se iste transakcije koje uključuju određeni slijed operacija ili niz pojedinačnih povezanih operacija u nekom razdoblju mogu pravno tumačiti na razne načine ovisno o pravu država članica; budući da se odredbe ove Direktive ne mogu različito primjenjivati u skladu s pravom država članica podložno primjeni članka 14.; budući da, u tu svrhu, postoji razlog zbog kojeg je neophodno da usklađenost s odredbama ove Direktive postoji barem u trenutku provođenja prve od niza operacija ili prve u nizu pojedinačnih operacija u određenom razdoblju za koje možemo smatrati da čine cjelinu, bez obzira na to jesu li ti sljedovi operacija ili pojedinačne operacije određene jednim ugovorom ili nizom odvojenih ugovora.
- (11) Budući da korištenje raznih vidova komunikacija na daljinu ne smije rezultirati manjom količinom informacija koje se pružaju potrošačima; budući da informacije koje se šalju potrošačima moraju zbog toga biti unaprijed određene i ne smiju ovisiti o vidu komunikacije koji se koristi; budući da informacije dostupne na taj način moraju biti u skladu i s ostalim relevantnim odredbama Zajednice, posebno onima iz Direktive Vijeća 84/450/EEZ od 10. rujna 1984. o usklađivanju zakona i drugih propisa država članica koji se odnose na zavaravajuće oglašavanje⁽¹⁾; budući da, ako su usvojene određene iznimke u odnosu na obvezu pružanja informacija, na potrošaču je da po vlastitoj želji zahtijeva određene osnovne informacije kao što su identitet dobavljača, glavne karakteristike robe ili usluga i njihova cijena.
- (12) Budući da je, u slučaju komuniciranja putem telefona primjereno da potrošač na početku razgovora dobije dovoljno informacija na osnovu kojih može odlučiti želi li nastaviti razgovor ili ne.
- (13) Budući da je širenje informacija putem određenih elektronskih medija često kratkoročno, ako se ne pohranjuje na nekom trajnom mediju; budući da stoga potrošač mora u dogledno vrijeme primiti pisanu obavijest ili potrebne informacije koje su potrebne za potpuno izvršenje ugovora.
- (14) Budući da potrošač nije u mogućnosti stvarno vidjeti proizvod niti procijeniti kvalitetu usluge prije sklapanja

ugovora; budući da bi trebalo omogućiti, ako nije drukčije određeno u Direktivi, pravo na odustajanje od ugovora; budući da, ako to pravo nije samo formalno, mogući se troškovi koje bi snosio potrošač ako bi odustao od ugovora moraju ograničiti samo na izravne troškove povrata robe; budući da to pravo odustajanja ne smije dovesti u pitanje prava potrošača koja su određena nacionalnim zakonima, s posebnim osvrtom na prihvat oštećene robe i usluga, ili one robe i usluga koje ne odgovaraju opisu danom u ponudi; budući da je stvar svake od država članica da odredi ostale uvjete i postupke nakon korištenja prava odustajanja.

- (15) Budući da je također potrebno odrediti vremenski rok za izvršavanje ugovora, ako on nije definiran u trenutku naručivanja.
- (16) Budući da se ne mogu dopustiti načini reklamiranja koji uključuju uručivanje proizvoda ili pružanje usluga bez prethodnog zahtjeva potrošača, ili bez njegovog izričitog pristanka, ako nije riječ o zamjenskom proizvodu ili usluzi.
- (17) Budući da se primjenjuju načela navedena u člancima 8. i 10. Europske konvencije o zaštiti ljudskih prava i temeljnih sloboda od 4. studenoga 1950.; budući da bi trebalo prepoznati pravo potrošača na privatnost, posebno u odnosu na zaštitu od posebno nametljivih vidova komunikacije; budući da bi stoga trebalo odrediti posebna ograničenja u korištenju vidova komunikacije; budući da bi države članice trebale poduzeti odgovarajuće mjere kako bi one potrošače koji ne žele da ih se kontaktira putem određenih vidova komunikacije djelotvorno zaštitile od takvih kontakata, ne dovodeći u pitanje određene vrste zaštite koje su potrošačima dostupne u okviru zakonodavstva Zajednice o zaštiti osobnih podataka i privatnosti.
- (18) Budući da je važno da se minimum obveza navedenih u Direktivi prema potrebi dopuni dobrovoljnim dogovorima između dotičnih trgovaca, u skladu s Preporukom Komisije 92/295/EEZ od 7. travnja 1992. o kodeksu prakse za zaštitu potrošača u s obzirom na ugovore sklopljenih na daljinu⁽²⁾.
- (19) Budući da je s ciljem optimalne zaštite potrošača važno da potrošači budu zadovoljavajuće informirani o odredbama ove Direktive i kodeksu prakse u tom području.

⁽¹⁾ SL L 250, 19.9.1984., str. 17.

⁽²⁾ SL L 156, 10.6.1992., str. 21.

- (20) Budući da nepoštovanje ove Direktive može naštetiti ne samo potrošačima nego i konkurentima; budući da se, stoga, mogu utvrditi odredbe koje javnopravnim tijelima ili njihovim predstavnicima, ili organizacijama potrošača koje u zaštiti potrošača u okviru nacionalnog zakonodavstva imaju legitiman interes, ili profesionalnim organizacijama koje imaju pravo poduzeti djelovanja u tom području, omogućavaju praćenje njihove primjene.
- (21) Budući da je u svrhu zaštite potrošača važno riješiti pitanja prekograničnih pritužbi što je prije moguće; budući da je Komisija 14. veljače 1996. objavila plan djelovanja koji se odnosi na pristup potrošača sudu i na rješavanje potrošačkih sporova na unutarnjem tržištu; budući da plan djelovanja uključuje posebne inicijative za promicanje izvansudskih postupaka; budući da su predložena objektivna mjerila (Prilog II.) kako bi se osigurala pouzdanost tih postupaka i predviđena je uporaba standardiziranih obrazaca za reklamacije (Prilog III.).
- (22) Budući da prilikom korištenja novih tehnologija potrošač ne može kontrolirati korištena sredstva komunikacije; i budući da je stoga važno osigurati da teret dokaza leži na dobavljaču.
- (23) Budući da postoji rizik da se, u pojedinim slučajevima, potrošaču uskrati zaštita određena ovom Direktivom tako da se odredi da se na ugovor primjenjuje pravo zemlje koja nije članica; budući da je stoga u Direktivu potrebno uvesti odredbe koje bi spriječile taj rizik.
- (24) Budući da država članica može, radi općeg interesa, na svojem državnom području zabraniti reklamiranje određene robe i usluga putem ugovora na daljinu; budući da ta zabrana mora biti u skladu s pravilima Zajednice; budući da već postoji odredba o takvim zabranama, a koja se prvenstveno odnosi na lijekove, u sklopu Direktive Vijeća 89/552/EEZ od 3. listopada 1989. o koordinaciji određenih odredaba predviđenih zakonima i drugim propisima u državama članicama u pogledu obavljanja djelatnosti televizijskog emitiranja⁽¹⁾, te u sklopu Direktive Vijeća 92/28/EEZ od 31. ožujka 1992. o oglašavanju lijekova za ljudsku uporabu⁽²⁾,

DONIJELI SU OVU DIREKTIVU:

Članak 1.

Cilj

Cilj ove Direktive jest uskladiti zakone i druge propise pojedinih država članica koje se odnose na ugovore na daljinu sklopljene između potrošača i dobavljača.

⁽¹⁾ SL L 298, 17.10.1989., str. 23.

⁽²⁾ SL L 113, 30.4.1992., str. 13.

Članak 2.

Definicije

Za potrebe ove Direktive:

1. „ugovor na daljinu” znači bilo koji ugovor koji se odnosi na robu i usluge, a koji je sklopljen između dobavljača i potrošača u okviru organiziranog oblika prodaje robe ili pružanja usluga na daljinu, a koji vodi dobavljač, koji za potrebe ugovora ima isključivo pravo na uporabu jednog ili više načina komuniciranja na daljinu sve do trenutka uključivo i trenutak sklapanja ugovora;
2. „potrošač” znači bilo koja fizička osoba koja, u ugovorima koje obuhvaća ova Direktiva, djeluje u svrhe koje nisu namijenjene njegovom obrtu, poslovnoj djelatnosti ili profesiji;
3. „dobavljač” znači bilo koja fizička ili pravna osoba koja, u ugovorima koje pokriva ova Direktiva, nastupa u svojem poslovnom ili profesionalnom svojstvu;
4. „sredstvo daljinske komunikacije” znači bilo koje sredstvo komunikacije pomoću kojeg se ugovori između dobavljača i potrošača mogu uspješno sklopiti a da oni nisu istodobno prisutni. Popis mogućih sredstava daljinske komunikacije koje obuhvaća ova Direktiva nalazi se u Prilogu I.;
5. „operator sredstva komunikacije” znači bilo koja javna ili privatna fizička ili pravna osoba čiji obrt, poslovna djelatnost ili profesija obuhvaća stavljanje na raspolaganje dobavljaču jedno od ili više sredstava daljinske komunikacije.

Članak 3.

Izuzeća

1. Ova se Direktiva ne odnosi na ugovore:
 - koji se odnose na financijske usluge, čiji je netaksativni popis naveden u Prilogu II.,
 - koji su sklopljeni pomoću automata za prodaju ili automatiziranih komercijalnih prostora,
 - koji su sklopljeni s telekomunikacijskih operatera uporabom javnih govornica,
 - koji su sklopljeni za izgradnju i prodaju nekretnina ili koji se odnose na ostala prava vezana za nekretnine, osim na iznajmljivanje,
 - koji su sklopljeni na dražbi.
2. Članci 4., 5., 6. i članak 7. stavak 1. ne odnose se na:
 - ugovore koji se odnose na dobavljanje hrane i pića ili ostalih proizvoda koji služe za svakodnevnu uporabu i koje dostavljaju potrošačima na kućnu adresu, na mjesto stanovanja ili na radno mjesto,

— ugovore koji osiguravaju smještaj, prijevoz, *catering* ili provođenje slobodnih aktivnosti, u kojima se dobavljač obvezuje da će, po sklapanju ugovora, osigurati gore navedene usluge na određen datum ili unutar određenog razdoblja; iznimno, ako se radi o vanjskim slobodnim aktivnostima, dobavljač može zadržati pravo da u određenim okolnostima ne primijeni članak 7. stavak 2.

Članak 4.

Prethodne obavijesti

1. U odgovarajućem roku prije sklapanja bilo kojeg ugovora na daljinu potrošač se obavješćuje o sljedećem:

- (a) o identitetu dobavljača i, ako ugovor zahtijeva plaćanje unaprijed, o njegovoj adresi;
- (b) glavnim karakteristikama robe i usluga;
- (c) cijeni robe i usluga, uključujući i sve poreze;
- (d) troškovima dostave, prema potrebi;
- (e) mogućnostima plaćanja, dostave ili izvršenja;
- (f) postojanju prava na odustajanje, osim u slučajevima iz članka 6. stavka 3.;
- (g) troškovima korištenja daljinske komunikacije u slučajevima kada se ne radi o osnovnoj tarifi;
- (h) razdoblju u kojem su cijena i ponuda važeći;
- (i) kada je to potrebno, o minimalnom trajanju ugovora u slučaju ugovora za isporuku proizvoda ili usluga koji se izvršavaju trajno ili se ponavljaju.

2. Podaci iz stavka 1., čija komercijalna namjena mora biti jasno izražena, navode se jasno i razumljivo i u skladu sa sredstvom daljinske komunikacije koje se koristi, a posebno u skladu s načelima dobre vjere u trgovačkom poslovanju i načelima zaštite svih onih koji prema zakonodavstvu država članica nisu u mogućnosti dati svoj pristanak, npr. maloljetnici.

3. Nadalje, u slučaju komuniciranja putem telefona, identitet dobavljača i komercijalna svrha tog poziva moraju se izričito razjasniti na početku svakog razgovora s potrošačem.

Članak 5.

Pisana potvrda informacije

1. Potrošač mora primiti pismenu potvrdu ili potvrdu na nekom drugom trajnom mediju koji mu je dostupan, o svim

podacima iz članka 4. stavka 1. točaka od (a) do (f), pravovremeno tijekom trajanja ugovora, a najkasnije u trenutku dostave, ako se ne radi o robi namijenjenoj za daljnju prodaju trećim stranama, osim ako su ti podaci već dostavljeni potrošaču prije sklapanja ugovora u pisanom obliku ili na nekom drugom trajnom mediju koji mu je dostupan.

U svakom slučaju, mora se pružiti sljedeće:

- pisane informacije o uvjetima i postupcima za korištenje prava na odustajanje u smislu članka 6., uključujući i slučajeve iz prve uvlake članka 6. stavka 3.,
- geografska adresa mjesta poslovanja dobavljača na koju potrošač može uputiti moguće pritužbe,
- informacije o postojećim postprodajnim servisima i jamstvima,
- odredbe o raskidu ugovora ako je on neodređenog trajanja ili trajanja koje premašuje 1 godinu.

2. Stavak 1. ne odnosi se na usluge koje se obavljaju korištenjem raznih vidova daljinske komunikacije, kada se one koriste samo jednokratno i koje naplaćuje operater takve daljinske komunikacije. Bez obzira na to potrošaču u svim slučajevima mora biti dostupna geografska adresa dobavljača na koju može uputiti eventualne pritužbe.

Članak 6.

Pravo odustajanja

1. Kod svakog ugovora na daljinu potrošač u razdoblju od barem sedam radnih dana ima pravo odustati od ugovora bez ikakvih posljedica, a da za to ne ponudi valjani razlog. Jedini trošak koji bi potrošač mogao snositi zbog korištenja svog prava na odustajanje bio bi izravan trošak povrata robe.

Rok za korištenje tog prava započinje:

- od dana primitka robe od strane potrošača, u slučaju da su ispunjene obveze utvrđene u članku 5., ako se radi o robi,
- od dana sklapanja ugovora ili od dana ispunjenja svih obveza utvrđenih u članku 5. ako su one ispunjene nakon sklapanja ugovora, pod uvjetom da to razdoblje ne premaši tromjesečno razdoblje iz sljedećeg podstavka, ako se radi o uslugama.

Ako dobavljač nije ispunio obveze utvrđene u članku 5., to razdoblje je tri mjeseca. Razdoblje započinje:

- od dana kada potrošač primi robu, ako se radi o robi,
- od dana sklapanja ugovora, ako se radi o uslugama.

Ako su podaci iz članka 5. dostavljeni u roku od tri mjeseca, tim trenutkom započinje rok od sedam radnih dana iz prvog podstavka.

2. Kada potrošač koristi svoje pravo odustajanja prema odredbama ovog članka, dobavljač je obvezan u potpunosti vratiti iznos koji je potrošač uplatio. Jedini trošak koji bi potrošač mogao snositi zbog korištenja svojeg prava odustajanja jest izravan trošak povrata robe. Povrat se mora izvršiti što je prije moguće, a svakako unutar 30 dana.

3. Ako se stranke ne dogovore drukčije, pravo odustajanja predviđeno u stavku 1., potrošač ne može koristiti kod ugovora:

- o pružanju usluga, ako je izvršenje, uz pristanak potrošača, započelo prije isteka razdoblja od sedam radnih dana iz stavka 1.,
- za isporuku roba i usluga čija cijena ovisi o kretanjima na financijskim tržištima, a na koja dobavljač ne može utjecati,
- za isporuku robe koja je posebno izrađena po specifikacijama potrošača ili koja je očigledno rađena po mjeri, ili koja, po svojim karakteristikama, ne može biti vraćena ili je podložna kvarenju ili ima kratki rok trajanja,
- za isporuku audio ili video snimaka ili računalnih programa čije je pakovanje potrošač otvorio,
- za isporuku novina ili časopisa,
- o lutriji i igrama na sreću.

4. Države članice u svojim zakonodavstvima predviđaju odredbe kojima osiguravaju:

- ako je cijena robe ili usluga djelomično ili u cijelosti pokrivena kreditom koji je odobrio dobavljač, ili
- ako je ta cijena djelomično ili u cijelosti pokrivena kreditom koji je potrošaču odobrila treća strana, a na temelju sporazuma između treće strane i dobavljača,

da ta kreditna obveza bude u potpunosti poništena bez ikakvih sankcija ako potrošač koristi svoje pravo odustajanja od ugovora u skladu sa stavkom 1.

Države članice određuju detaljna pravila za raskid ugovora o kreditu.

Članak 7.

Izvršenje

1. Ako se stranke drukčije ne dogovore, dobavljač mora izvršiti narudžbu u roku od najviše 30 dana od dana kada je potrošač dostavio svoju narudžbu dobavljaču.

2. U slučaju da dobavljač ne ispuni svoj dio ugovora zato što su naručena roba ili usluge nedostupni, dobavljač o toj situaciji mora obavijestiti potrošača i mora mu izvršiti uplaćenog povrat iznosa što je prije moguće prije, a najkasnije u roku od 30 dana.

3. Unatoč tome, države članice mogu utvrditi da dobavljač može potrošaču isporučiti robu ili usluge ekvivalentne kvalitete i cijene, pod uvjetom da je ta mogućnost ponuđena prije sklapanja ugovora ili da je ona dana u samom ugovoru. Potrošač je o toj mogućnosti obaviješten na jasan i razumljiv način. Troškove povrata robe nakon iskorištenja prava na odustajanje u tom slučaju snosi sam dobavljač, a potrošač o tome mora biti obaviješten. U tim slučajevima isporuka robe ili usluga neće se smatrati prodavanjem bez pristanka u smislu članka 9.

Članak 8.

Plaćanje karticom

Države članice osiguravaju odgovarajuće mjere koje potrošačima omogućuju:

- da zahtijevaju poništenje plaćanja u slučaju zlorabiranja kartica koje su u njihovom vlasništvu, a u vezi s ugovorima na daljinu koje obuhvaća Direktiva,
- da ih se, u slučaju zlorabiranja njihove kartice, odobri za uplaćene iznose, odnosno da im oni budu vraćeni.

Članak 9.

Prodaja bez pristanka

Države članice poduzimaju mjere potrebne kako bi se:

- zabranilo da se potrošačima dostavljaju roba ili usluga bez prethodne narudžbe od strane potrošača, ako takva dostava zahtijeva i plaćanje,
- izuzelo potrošače od bilo kakvih obveza u slučaju neželjene dostave, s naznakom da izostanak odgovora ne znači pristanak.

Članak 10.**Ograničenja korištenja određenih sredstava daljinske komunikacije**

1. Korištenje slijedećih sredstava komunikacije od strane dobavljača zahtijeva prethodni pristanak potrošača:

— automatski sustav pozivanja bez intervencije čovjeka (automatska sekretarica),

— telefaks.

2. Države članice osiguravaju da se sredstva daljinske komunikacije, osim onih navedenih u stavku 1. koji omogućuju individualnu komunikaciju, koriste samo u slučajevima kada nema jasnog prigovora potrošača.

Članak 11.**Pravni ili administrativni lijek**

1. Države članice osiguravaju odgovarajuća i djelotvorna sredstva kako bi se osigurala usklađenost s ovom Direktivom u interesu potrošača.

2. Sredstva navedena u stavku 1. uključuju odredbe prema kojima jedno od ili više dolje navedenih tijela kako su određena nacionalnim pravom mogu u skladu s nacionalnim pravom pred nadležnim tijelima pokrenuti sudski ili upravni postupak kako bi osigurali primjenu nacionalnih odredaba za provedbu ove Direktive:

(a) tijela javne uprave ili njihovi predstavnici;

(b) udruge potrošača koje imaju legitimni interes u zaštiti potrošača;

(c) profesionalne organizacije koje imaju legitimni interes da djeluju.

3. (a) Države članice mogu odrediti da teret dokaza za prethodno informiranje, pisane potvrde, pridržavanje zadanih vremenskih rokova i pristanka potrošača snosi dobavljač.

(b) Države članice poduzimaju mjere potrebne kako bi se osiguralo da dobavljači i operateri, u slučajevima u kojima je to moguće, prestanu s praksom koja nije u skladu s mjerama usvojenima na temelju ove Direktive.

4. Države članice mogu predvidjeti da samoregulatorna tijela dobrovoljno nadziru način na koji se provode odredbe Direktive, i da se korištenje tih tijela za rješavanje sporova može

dodati popisu mjera koje države članice moraju predvidjeti kako bi se osigurala usklađenost s odredbama ove Direktive.

Članak 12.**Obvezujuća priroda**

1. Potrošač se ne može odreći prava koja su mu dodijeljena prenošenjem ove Direktive u nacionalno pravo.

2. Države članice mogu poduzeti potrebne mjere kako bi osigurala da potrošač ne izgubi svoja prava odobrena ovom Direktivom na temelju odluke da pravo zemlje nečlanice bude pravo koje se primjenjuje na ugovor, ako je ta zemlja nečlanica usko povezana s državnim područjem jedne od ili više država članica.

Članak 13.**Pravila Zajednice**

1. Odredbe ove Direktive primjenjuju se samo u onoj mjeri u kojoj u pravilima Zajednice ne postoje određene odredbe koje u cijelosti uređuju određene vrste ugovora na daljinu.

2. Kada posebna pravila Zajednice sadrže odredbe koje se odnose samo na određene aspekte dobavljanja roba i pružanja usluga, na te posebne aspekte ugovora na daljinu primjenjuju se upravo te odredbe, a ne odredbe ove Direktive.

Članak 14.**Minimalna klauzula**

Države članice mogu, u području koje obuhvaća ova Direktiva, uvesti i primjenjivati i strože mjere koje su u skladu s Ugovorom, a s ciljem osiguranja više razine zaštite potrošača. Prema potrebi takvim odredbama u javnom interesu obuhvaćaju i zabranu prodaje određenih roba ili usluga, posebno lijekova putem ugovora na daljinu na svojem području, uz potrebno poštovanje Ugovora.

Članak 15.**Provedba**

1. Države članice donose zakone i druge propise potrebne za usklađivanje s ovom Direktivom najkasnije tri godine od njenog stupanja na snagu. One o tome odmah izvješćuju Komisiju.

2. Kada što države članice donose mjere iz stavka 1., te mjere prilikom njihove službene objave sadržavaju uputu na ovu Direktivu ili se uz njih navodi takva uputa. Načine tog upućivanja određuju države članice.

3. Države članice Komisiji dostavljaju tekst odredaba nacionalnog prava koje donesu u području na koje se odnosi ova Direktiva.

4. Najkasnije četiri godine od stupanja na snagu ove Direktive Komisija Europskom parlamentu i Vijeću dostavlja izvješće o njezinoj provedbi kojem prema potrebi prilaže prijedlog za njezinu reviziju.

Članak 16.

Informiranje potrošača

Države članice poduzimaju potrebne mjere kako bi informirale potrošače o nacionalnom pravu kojim se prenosi ova Direktiva i prema potrebi potiču profesionalne organizacija da informiraju potrošače o svojim kodeksima ponašanja.

Članak 17.

Sustavi pritužbi

Komisija razmatra mogućnosti uspostavljanja djelotvornih načina rješavanja pritužbi potrošača koje se odnose na prodaju na daljinu. U roku od dvije godine od uvođenja ove

Direktive, Komisija Europskom parlamentu i Vijeću o rezultatima studija podnosi izvješće kojem prilaže i odgovarajuće prijedloge.

Članak 18.

Ova Direktiva stupa na snagu na dan objave u *Službenom listu Europskih zajednica*.

Članak 19.

Ova je Direktiva upućena državama članicama.

Sastavljeno u Bruxellesu 20. svibnja 1997.

Za Europski parlament

Predsjednik

J. M. GIL-ROBLES

Za Vijeće

Predsjednik

J. VAN AARTSEN

PRILOG I.

Sredstva komunikacije obuhvaćena člankom 2. stavkom 4.

- Neadresirani tiskani materijal
 - Adresirani tiskani materijal
 - Standardno pismo
 - Novinski oglas s narudžbenicom
 - Katalog
 - Telefon s ljudskim posredovanjem
 - Telefon bez ljudskog posredovanja (automatske sekretarice, audiotekst)
 - Radio
 - Videofon (telefon sa zaslonom)
 - Videoteks (mikroračunalo i televizijski zaslon) s tipkovnicom i aktivnim ekranom
 - Elektronska pošta
 - Telefaks uređaj (faks)
 - Televizija (televizijska prodaja)
-

PRILOG II.

Financijske usluge u smislu članka 3. stavka 1.

- Investicijske usluge
- Operacije osiguranja i reosiguranja
- Bankovne usluge
- Operacije koje se odnose na poslovanje s budućnosnicama ili opcijama

Takve usluge uključuju posebno:

- investicijske usluge iz Priloga Direktivi 93/22/EEZ ⁽¹⁾; usluge subjekata za zajednička ulaganja,
- usluge obuhvaćene djelatnostima koja podliježu uzajamnom priznavanju iz Priloga Direktivi 89/646/EEZ ⁽²⁾,
- operacije obuhvaćene djelatnostima osiguranja i re-osiguranja iz:
 - Priloga 1. Direktivi 73/239/EEZ ⁽³⁾,
 - Priloga Direktivi 79/267/EEZ ⁽⁴⁾,
 - Direktive 64/225/EEZ ⁽⁵⁾,
 - direktiva 92/49/EEZ ⁽⁶⁾ i 92/96/EEZ ⁽⁷⁾.

⁽¹⁾ SL L 141, 11.6.1993., str. 27.

⁽²⁾ SL L 386, 30.12.1989., str. 1. Direktiva kako je izmijenjena Direktivom 92/30/EEZ (SL L 110, 28.4.1992., str. 52.).

⁽³⁾ SL L 228, 16.8.1973., str. 3. Direktiva kako je zadnje izmijenjena Direktivom 92/49/EEZ (SL L 228, 11.8.1992., str. 1.).

⁽⁴⁾ SL L 63, 13.3.1979., str. 1. Direktiva kako je zadnje izmijenjena Direktivom 90/619/EEZ (SL L 330, 29.11.1990., str. 50.).

⁽⁵⁾ SL br. 56, 4.4.1964., str. 878/64. Direktiva kako je izmijenjena Ugovorom o pristupanju iz 1973.

⁽⁶⁾ SL L 228, 11.8.1992., str. 1.

⁽⁷⁾ SL L 360, 9.12.1992., str. 1.