

31997L0007

L 144/19

AZ EURÓPAI KÖZÖSSÉGEK HIVATALOS LAPJA

1997.6.4.

AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS 97/7/EK IRÁNYELVE
(1997. május 20.)
a távollévők között kötött szerződések esetén a fogyasztók védelméről

AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS AZ EURÓPAI UNIÓ TANÁCSA,

tekintettel az Európai Közösséget létrehozó szerződésre és különösen annak 100a. cikkére,

tekintettel a Bizottság javaslatára ⁽¹⁾,

tekintettel a Gazdasági és Szociális Bizottság véleményére ⁽²⁾,

a Szerződés 189b. cikkében megállapított eljárásnak megfelelően ⁽³⁾, az egyeztető bizottság által 1996. november 27-én elfogadott együttes szövegtervezet figyelembevételével,

- (1) mivel a belső piac célkitűzéseinek megvalósításával kapcsolatban e piac fokozatos megerősítését célzó intézkedéseket kell tenni;
- (2) mivel az áruk és szolgáltatások szabad mozgása nemcsak a kereskedelmi ágazatot érinti, hanem a magánszemélyeket is; mivel ez azt jelenti, hogy a fogyasztóknak ugyanolyan feltételekkel kell tudniuk hozzáférni más tagállamok áruhoz és szolgáltatásaihoz, mint az adott tagállam lakosságának;
- (3) mivel a fogyasztók számára a határokon átnyúló távértékesítés jelentheti a belső piac megvalósulásának egyik legfontosabb kézzel fogható eredményét, amint azt többek között a Bizottság által a Tanács számára készített, „A kereskedelem egységes piaca felé” című közlemény megállapítja; mivel a belső piac zavartalan működéséhez elengedhetetlen, hogy a fogyasztók kapcsolatba kerülhessenek saját országukon kívüli üzleti vállalkozással még akkor is, ha az érintett üzleti vállalkozásnak van leányvállalata a fogyasztó tartózkodási helye szerinti országban;
- (4) mivel az új technológiák bevezetésével megsokszorozódik azoknak az eszközöknek a száma, amelyek révén a fogyasztók megismerhetik a Közösségben bárhol tett ajánlatokat és leadhatják rendeléseiket; mivel egyes tagállamok már különböző vagy eltérő fogyasztóvédelmi

rendelkezéseket hoztak a távértékesítés területén, ami káros hatást gyakorol a belső piacon a vállalkozások közötti versenyre; mivel ezért közösségi szinten egy minimális közös szabályozás bevezetése szükséges ezen a területen;

- (5) mivel az Európai Gazdasági Közösségnek a fogyasztóvédelemmel és a fogyasztók tájékoztatásával kapcsolatos politikájának előzetes programjáról szóló 1975. április 14-i tanácsi állásfoglalás ⁽⁴⁾ mellékletének 18. és 19. pontja rámutat arra, hogy meg kell védeni az áruk és szolgáltatások vásárlóit attól, hogy általuk nem rendelt termékekért követeljének tőlük fizetést és az erőszakos eladási módszerektől;
- (6) mivel a Bizottságnak a Tanácshoz intézett, a Tanács 1986. június 23-i állásfoglalása által jóváhagyott ⁽⁵⁾, „Új lendület a fogyasztóvédelmi politikának” című közleményének 33. pontja kijelenti, hogy a Bizottság javaslatot fog előterjeszteni olyan új információs technikák használatára, amelyek lehetővé teszik a fogyasztóknak, hogy otthonukból adjanak megrendeléseket a szállítóknak;
- (7) mivel a fogyasztóvédelmi politika fellendítését célzó jövőbeli prioritásokról szóló 1989. november 9-i tanácsi állásfoglalás ⁽⁶⁾ felszólítja a Bizottságot, hogy biztosítson elsőbbséget az állásfoglalás mellékletében hivatkozott területek számára; mivel ez a melléklet megemlíti azokat az új technológiákat, amelyek lehetővé teszik a távértékesítést; mivel a Bizottság erre az állásfoglalásra egy, az Európai Gazdasági Közösségen belüli hároméves (1990–1992) fogyasztóvédelmi politikai cselekvési program elfogadásával reagált; mivel a cselekvési program egy irányelv elfogadását irányozza elő;
- (8) mivel a távollévők között kötött szerződésekben (távértékesítési szerződésekben) használt nyelv kérdése a tagállamok hatáskörébe tartozik;
- (9) mivel a távértékesítési szerződések jellemzője az egy vagy több távközlő eszköz használata; mivel ezeket az eszközöket az áru vagy szolgáltatás értékesítésére szervezett távértékesítési rendszer keretében alkalmazzák anélkül, hogy a szállító és a fogyasztó egyidejűleg jelen lenne; mivel ezeknek a hírközlő eszközöknek a folyamatos fejlődése nem

⁽¹⁾ HL C 156., 1992.6.23., 14. o. és HL C 308., 1993.11.15., 18. o.

⁽²⁾ HL C 19., 1993.1.25., 111. o.

⁽³⁾ Az Európai Parlament 1993. május 26-i véleménye (HL C 176., 1993.6.28., 95. o.), a Tanács 1995. június 29-i közös álláspontja (HL C 288., 1995.10.30., 1. o.), az Európai Parlament 1995. december 13-i határozata (HL C 17., 1996.1.22., 51. o.), az Európai Parlament 1997. január 16-i határozata és a Tanács 1997. január 20-i határozata.

⁽⁴⁾ HL C 92., 1975.4.25., 1. o.

⁽⁵⁾ HL C 167., 1986.7.5., 1. o.

⁽⁶⁾ HL C 294., 1989.11.22., 1. o.

teszi lehetővé egy teljes körű jegyzékük elkészítését, ugyanakkor megköveteli alapelvek meghatározását még olyan eszközök vonatkozásában is, amelyek használata még nem terjedt el széles körben;

- (10) mivel egy egymást követő műveleteket vagy egy adott időszak folyamán egymástól elkülönült műveletek sorozatát tartalmazó ügylet jogi leírása a tagállamok nemzeti jogától függően különböző lehet; mivel ennek az irányelvnek a rendelkezései nem alkalmazhatók különbözőképpen a tagállamok nemzeti joga szerint, kivéve ha a 14. cikk alkalmazásához folyamodnak; mivel emiatt indokolt figyelembe venni, hogy az egymást követő műveletek vagy egy adott időszak folyamán egymástól elkülönült műveletek sorozatát tartalmazó, de egy teljes egésznek tekinthető ügyletből legalább az első művelet feleljen meg az ebben az irányelvben előírt rendelkezéseknek, függetlenül attól, hogy a művelet vagy műveletsorozat egyetlen szerződés vagy egymás utáni külön szerződések tárgyát képezi;
- (11) mivel a távközlő eszközök használata nem vezethet a fogyasztók számára nyújtott információk csökkenéséhez; mivel ezért meg kell határozni azokat az információkat, amelyeket az alkalmazott távközlési módtól függetlenül kötelező átadni a fogyasztóknak; mivel az átadott információknak meg kell felelniük a Közösség egyéb vonatkozó jogszabályainak, különösen a megtévesztő reklámozásra vonatkozó tagállami törvényi, rendeleti és közigazgatási rendelkezések közelítéséről szóló 1984. szeptember 10-i 84/450/EGK tanácsi irányelv⁽¹⁾ rendelkezéseinek; mivel olyan esetekben, amikor kivételek vannak az információszolgáltatási kötelezettség teljesítése alól, a fogyasztó saját belátása szerint eldöntheti, hogy igényt tart-e bizonyos alapinformációkra, mint például a szállító azonosítási adatai, az áruk vagy szolgáltatások lényeges jellemzői vagy a vételárak;
- (12) mivel telefonon keresztüli kommunikáció esetén indokolt, hogy a fogyasztó elegendő információt kapjon a beszélgetés kezdetén, hogy eldönthesse, kívánja-e folytatni a beszélgetést vagy sem;
- (13) mivel bizonyos elektronikus technológiák használatával továbbított információk sok esetben rövid élettartamúak, lévén hogy azokat a fogyasztó nem kapja meg tartós információhordozón; mivel a fogyasztónak ezért kellő időben írásos értesítést kell kapnia a szerződés szerű teljesítéséhez szükséges információkról;
- (14) mivel a fogyasztónak a szerződés megkötése előtt nincs lehetősége arra, hogy ténylegesen megtekintse a

megvásárolni kívánt árut vagy megismerje a szolgáltatás jellemzőit; mivel a fogyasztó számára biztosítani kell a szerződéstől való elállás jogát, kivéve ha ez az irányelv másként rendelkezik; mivel azért, hogy ez a jog ne maradjon formális, amennyiben a fogyasztó gyakorolja elállási jogát, az ezzel kapcsolatban felmerülő esetleges költségeit az áruk visszaküldésének közvetlen költségeire kell korlátozni; mivel ez az elállási jog nem érinti a fogyasztónak a saját nemzeti joga szerinti jogosultságait, különösen ha a fogyasztó sérült árut, hibás szolgáltatást kap, illetve olyan árut vagy szolgáltatást, amely nem felel meg az ajánlatban szereplő leírásnak; mivel a tagállamoknak kell meghatározniuk az elállási jog gyakorlásából eredő egyéb feltételeket és szabályokat;

- (15) mivel amennyiben a megrendeléskor nem rögzítették a szerződés teljesítésének határidejét, ilyen határidőt is elő kell írni;
- (16) mivel nem engedélyezett a fogyasztó részére termék szállítása vagy szolgáltatás nyújtása reklámcélokból fizetség ellenében a fogyasztó előzetes kifejezett kérése vagy beleegyezése nélkül, amennyiben nem helyettesítő termék szállításáról vagy szolgáltatás nyújtásáról van szó;
- (17) mivel figyelemmel az emberi jogok és alapvető szabadságok védelméről szóló 1950. november 4-i európai egyezmény 8. és 10. cikkében előírt alapelvekre, tiszteletben kell tartani a fogyasztó magánélethez való jogát, és különösen egyes kifejezetten toladó kommunikációs technikákkal szembeni szabadságát; mivel ezért elő kell írni az ilyen technikák alkalmazásának korlátait; mivel annak a sajátos védelemnek a sérelme nélkül, amellyel a fogyasztók rendelkeznek a személyi adataik és magánéletük védelmére vonatkozó közösségi jogszabályok keretében, a tagállamoknak meg kell enniük a szükséges intézkedéseket annak érdekében, hogy biztosítsák a fogyasztók hatékony védelmét az olyan egyes kommunikációs eszközökön keresztül történő ügynöki megkereséssel szemben, amelyről a fogyasztó már előzetesen tudatta, hogy elutasítja;
- (18) mivel lényeges, hogy az ezen irányelvben előírt alapvető, kötelező érvényű szabályokat a távértékesítési szerződések vonatkozásában a fogyasztókat megillető védelem eljárási szabályairól szóló 1992. április 7-i 92/295/EGK bizottsági ajánlásnak⁽²⁾ megfelelően, adott esetben az érintett kereskedők önkéntes intézkedéseivel egészítsék ki;
- (19) mivel a fogyasztók lehető legjobb védelme érdekében fontos, hogy a fogyasztókat megfelelő módon tájékoztassák ennek az irányelvnek a rendelkezéseiről és az e területen folytatott gyakorlat szabályairól;

⁽¹⁾ HL L 250., 1984.9.19., 17. o.

⁽²⁾ HL L 156., 1992.6.10., 21. o.

(20) mivel az ezen irányelvben előírt rendelkezések be nem tartása nemcsak a fogyasztókat károsíthatja, hanem a versenytársakat is; mivel ezért olyan rendelkezéseket lehet előírni, amelyek lehetővé teszik az irányelv alkalmazása feléti őrködést közszervezetek vagy képviselőik számára, illetve olyan fogyasztói szervezetek számára, amelyeknek a nemzeti joguk értelmében jogos érdekük fűződik a fogyasztók védelméhez, valamint olyan szakmai szervezetek számára, amelyek e területen jogszerűen járhatnak el;

(21) mivel a fogyasztók védelme érdekében fontos, hogy amint lehetséges, kezeljék a határokon átnyúló panaszügyek kérdését; mivel a Bizottság 1996. február 14-én közzétette a fogyasztók igazságszolgáltatáshoz való hozzáféréséről és a belső piacon belüli fogyasztási jogviták rendezéséről szóló cselekvési tervét; mivel ez a cselekvési terv a peren kívüli eljárások alkalmazásának előmozdítását célzó sajátos kezdeményezéseket tartalmaz; mivel a Bizottság ezen eljárások megbízhatóságának a biztosítására objektív kritériumokat határozott meg (II. melléklet), és szabványosított panasznyomtatványok használatát írta elő (III. melléklet);

(22) mivel az új technológiák használatában a fogyasztó nem tartja ellenőrzése alatt a használt kommunikációs eszközöket; mivel ezért szükséges annak elrendelése, hogy a bizonyítás kötelezettsége terhelheti a szállítót;

(23) mivel bizonyos esetekben fennáll annak a kockázata, hogy a fogyasztót megfosztják az ezen irányelv által nyújtott védelemtől, amennyiben egy harmadik ország jogát kötik ki a szerződésre alkalmazandó jogként; mivel ezért az ilyen kockázat elkerülését célzó rendelkezéseket kell előírni ebben az irányelvben;

(24) mivel egy tagállam közérdekből megtilthatja a területén bizonyos áruk vagy szolgáltatások távértékesítési szerződések használatával történő értékesítést; mivel az ilyen tilalomnak tiszteletben kell tartania a közösségi jogszabályokat; mivel vannak már rendelkezések ilyen tilalmakról, nevezetesen a gyógyszerekkel kapcsolatban a tagállamok törvényi, rendeleti és közigazgatási intézkedésekben megállapított, televíziós műsorszolgáltató tevékenységekre vonatkozó egyes rendelkezéseinek összehangolásáról szóló 1989. október 3-i 89/552/EGK tanácsi irányelvben ⁽¹⁾, valamint az emberi használatra szánt gyógyszerek reklámozásáról szóló 1992. március 31-i 92/28/EGK tanácsi irányelvben ⁽²⁾,

ELFOGADTA EZT AZ IRÁNYELVET:

1. cikk

Az irányelv célja

Ennek az irányelvnek a célja a fogyasztók és szállítók közötti távértékesítési szerződésekkel kapcsolatos tagállami törvényi, rendeleti és közigazgatási rendelkezések közelítése.

⁽¹⁾ HL L 298., 1989.10.17., 23. o.

⁽²⁾ HL L 113., 1992.4.30., 13. o.

2. cikk

Meghatározások

Ennek az irányelvnek az alkalmazásában:

- (1) „távértékesítési szerződések” a szállító és a fogyasztó között minden olyan, a szállító által áru vagy szolgáltatás értékesítésére szervezett távértékesítési rendszer keretében kötött szerződés, amelynél a szállító a szerződés megkötésének időpontjáig, beleértve magát a szerződéskötést is, kizárólag valamilyen távközlő eszközt vesz igénybe a szerződés létrehozása érdekében;
- (2) „fogyasztó” minden olyan természetes személy, aki az ezen irányelv szabályozási körébe tartozó szerződésekben szakmai tevékenységi körén kívül jár el;
- (3) „szállító” minden olyan természetes vagy jogi személy, aki vagy amely az ezen irányelv szabályozási körébe tartozó szerződésekben szakmai tevékenységi körében jár el;
- (4) „távközlő eszköz” bármely eszköz, amelyet a szállító és a fogyasztó egyidejű fizikai jelenléte nélkül vehetnek igénybe az e felek közötti távértékesítési szerződés megkötése céljából. Az ezen irányelv által említett eszközök példálózó felsorolását az I. melléklet tartalmazza;
- (5) „távközlő eszköz üzemeltetője” minden olyan természetes, illetve állami vagy magánjellegű jogi személy, akinek vagy amelynek a szakmai tevékenysége abban áll, hogy egy vagy több távközlő eszközt bocsát a szállítók rendelkezésére.

3. cikk

Mentességek

- (1) Ez az irányelv nem alkalmazandó az alábbi szerződésekre:
 - pénzügyi szolgáltatásokra vonatkozó szerződések, amelyeknek nem teljes körű felsorolását a II. melléklet tartalmazza,
 - árusító automatából vagy automatizált üzlethelyiségből történő értékesítés,
 - nyilvános távbeszélő állomás igénybevétele útján a távközlési üzemeltetőkkel kötött szerződések,
 - ingatlan építésére vagy értékesítésére, illetve ingatlannal kapcsolatos más jogokra vonatkozó szerződések, a bérleti szerződések kivételével,
 - árverésen kötött szerződések.

(2) Az irányelv 4., 5., 6. cikke és 7. cikkének (1) bekezdése nem alkalmazandó:

- élelmiszereknek, italoknak vagy egyéb mindennapos fogyasztási cikkeknek a fogyasztó lakására, tartózkodási helyére vagy munkahelyére történő rendszeres szállítására vonatkozó szerződésekre,

- olyan szállást nyújtó, szállítási, étkeztetési vagy szabadidős szolgáltatásokra vonatkozó szerződésekre, amelyekben a szolgáltató a szerződés megkötésekor azt vállalja, hogy ezeket a szolgáltatásokat egy bizonyos napon vagy egy meghatározott időszakban nyújtja; szabadtéri szabadidős szolgáltatások esetében a szállító fenntarthatja magának a jogot arra, hogy meghatározott körülmények között nem alkalmazza a 7. cikk (2) bekezdésének rendelkezéseit.

4. cikk

Előzetes tájékoztatás

(1) Bármely távértékesítési szerződés megkötése előtt a következő információkat kell a megfelelő időben a fogyasztó rendelkezésére bocsátani:

- a) a szállító személyazonossága, és ha a szerződés szerint a fizetést előre kell teljesíteni, a szállító címe;
- b) az áruk vagy szolgáltatások lényeges tulajdonságai;
- c) az áruk vagy szolgáltatások adókat is tartalmazó ára;
- d) a szállítási költségek, adott esetben;
- e) a fizetés, szállítás vagy szerződésteljesítés feltételei;
- f) elállási jog megléte, a 6. cikk (3) bekezdésében hivatkozott esetek kivételével;
- g) a távközlő eszköz használatának díja, ha azt az alapdíjtól eltérően állapítják meg;
- h) az ajánlat vagy az ár érvényességének időtartama;
- i) adott esetben a szerződés legrövidebb időtartama, olyan szerződéseknél, amelyek alapján az áruk szállítása vagy a szolgáltatások teljesítése folyamatosan vagy ismétlődően történik.

(2) Az (1) bekezdésben említett, megjelenésükben egyértelműen kereskedelmi célú információkat pontosan, közérthetően kell közölni bármilyen alkalmas távközlő eszköz felhasználásával, figyelemmel különösen a kereskedelmi tranzakciók terén a jóhiszeműség elvére, valamint az olyan személyek megfelelő védelmének az elvére, akik a tagállamok nemzeti jogszabályai szerint a beleegyezés megadása vonatkozásában nem tekintendők cselekvőképessé, mint például a kiskorúak.

(3) Mindezekon túlmenően telefonon keresztüli kapcsolatfelvétel esetén a beszélgetés megkezdésekor a szállítónak közölnie kell a fogyasztóval személyazonosságát és a hívás kereskedelmi célját.

5. cikk

A rendelkezésre bocsátott információk írásbeli megerősítése

(1) A fogyasztónak írásban vagy más, olyan tartós hordozófelületen, amely a rendelkezésére áll és amelyhez hozzáférhet, meg kell kapnia a 4. cikk (1) bekezdés a)–f) pontjában felsorolt

információkat a szerződés végrehajtása során megfelelő időben, és olyan esetekben, amikor a szállítás nem a feleken kívülállók részére történik, legkésőbb a szállítás időpontjában, amennyiben a szerződés megkötését megelőzően nem közölték már ezeket az információkat a fogyasztóval írásban vagy más, olyan tartós hordozófelületen, amely a rendelkezésére áll és amelyhez hozzáférhet.

Minden esetben meg kell adni a következőket:

- írásos tájékoztatás a 6. cikk szerinti elállási jog gyakorlásának feltételeiről és eljárási szabályairól, beleértve a 6. cikk (3) bekezdés első francia bekezdésében említett eseteket is,
- a szállító telephelyének földrajzi címe, ahová a fogyasztó benyújthatja kifogásait,
- az értékesítés utáni szolgáltatásokra és a szavatossági, illetve jótállási jogokra vonatkozó információkat,
- a szerződés felbontásának feltételei, ha határozatlan időre szól, vagy tartama az egy évet meghaladja.

(2) Az (1) bekezdés rendelkezései nem alkalmazandók az olyan szolgáltatásokra, amelyek megvalósítása valamilyen távközlő eszköz alkalmazásával történik, ha ezeket a szolgáltatásokat csak egyetlen alkalommal nyújtják, és a számlázást a távközlő eszköz üzemeltetője végzi. Mégis mindenesetre biztosítani kell, hogy a fogyasztó megismerhesse a szállító telephelyének földrajzi címét, ahová benyújthatja kifogásait.

6. cikk

Elállási jog

(1) Bármely távértékesítési szerződés esetén a fogyasztó legalább hét munkanapnyi időtartammal rendelkezik arra, hogy büntetésektől mentesen és indokolás nélkül elálljon a szerződéstől. A fogyasztótól az elállási jog gyakorlása esetén csak az áruk visszaküldésének közvetlen költségei követelhetők.

Az elállási jog gyakorlására biztosított időszak kezdete:

- áruk szállítása esetén a leszállított áruk fogyasztó általi átvételének a napja, ha teljesítették az 5. cikk rendelkezései szerinti kötelezettségeket;
- szolgáltatások nyújtása esetén a szerződés megkötésének a napja, vagy az 5. cikk rendelkezései szerinti kötelezettségek teljesítésének a napja abban az esetben, ha a teljesítés a szerződés megkötése után történt, feltéve hogy ez az időszak nem haladja meg a következő albekezdésben említett három hónapos időtartamot.

Abban az esetben, ha a szállító nem teljesítette az 5. cikkben előírt kötelezettségeket, az elállásra nyitva álló időszak három hónap. Ezen időszak kezdete:

- áruk szállítása esetében az áruk fogyasztó általi átvételének a napja,
- szolgáltatások esetében a szerződés megkötésének napja.

Amennyiben a szállító a három hónapos időszakon belül a fogyasztó rendelkezésére bocsátja az 5. cikkben említett információkat, az első albekezdésben megállapított hét munkanapos időszak ettől az időponttól kezdődik.

(2) Amennyiben a fogyasztó e cikknek megfelelően él elállási jogával, a szállító köteles a fogyasztó által kifizetett összegeket költségmentesen visszatéríteni a fogyasztó számára. A fogyasztótól az elállási jog gyakorlása miatt csak az áruk visszaküldésének közvetlen költségei követelhetők. Az ilyen visszatérítést a lehető legrövidebb időn belül, de legfeljebb 30 napon belül teljesíteni kell.

(3) A felek eltérő megállapodása hiányában a fogyasztó nem gyakorolhatja az (1) bekezdés szerinti elállási jogát az alábbi szerződések esetében:

- szolgáltatás nyújtására vonatkozó szerződés esetében, ha a szerződés teljesítése a fogyasztó beleegyezésével már az (1) bekezdésben hivatkozott hét munkanap tartamú időszak vége előtt megkezdődött,
- áruk szállítására vagy szolgáltatások nyújtására vonatkozó szerződések esetében, ha az ár a szállító által nem befolyásolható módon a pénzügyi kamatok ingadozásaitól függ,
- a fogyasztó által megadott jellemzőknek megfelelő, vagy egyértelműen a fogyasztó személyéhez kötött, vagy természetük-nél fogva nem visszaküldhető, illetve gyorsan romló vagy rövid szavatossági idejű árukra vonatkozó szerződések esetében,
- hang- vagy képfelvételek, illetve számítástechnikai szoftver szállítására vonatkozó szerződések esetében, ha e termékek csomagolását a fogyasztó felbontotta,
- hírlapok, folyóiratok és magazinok szállítására vonatkozó szerződések esetében,
- szerencsejáték- és lottójáték-szolgáltatás nyújtására vonatkozó szerződések esetében.

(4) A tagállamok jogszabályaikban rendelkeznek arról, hogy:

- ha az áru vagy a szolgáltatás árát részben vagy egészben a szállító által nyújtott hitel fedezi, vagy
- ha az árat részben vagy egészben harmadik fél és a fogyasztó közötti megállapodás alapján a harmadik fél által a fogyasztó számára nyújtott hitel fedezi,

a hitelmegállapodást büntetés alkalmazása nélkül kell felmondani olyan esetekben, amikor a fogyasztó az (1) bekezdés rendelkezéseinek megfelelően gyakorolja elállási jogát.

A hitelmegállapodás felmondásának részletes szabályait a tagállamok állapítják meg.

7. cikk

Szerződésteljesítés

(1) A felek eltérő megállapodása hiányában a szállító köteles a megrendelést legkésőbb 30 napon belül teljesíteni attól a naptól számítva, amelyen a fogyasztó megrendelését eljuttatta a szállító-nak.

(2) Ha a szállító azért nem teljesíti a szerződést, mert a megrendelt áru nem áll rendelkezésére, illetve a megrendelt szolgáltatást nem áll módjában nyújtani, köteles a fogyasztót tájékoztatni erről a körülményről, és köteles a fogyasztó által már kifizetett összeget a lehető legrövidebb időn, de legfeljebb 30 napon belül a fogyasztó számára visszatéríteni.

(3) Azonban a tagállamok rendelkezhetnek úgy, hogy a szállító a fogyasztó számára szállíthat, illetve nyújthat azonos minőségű és vételárú árut vagy szolgáltatást, feltéve hogy erről a lehetőségről a felek a szerződés megkötése előtt vagy a szerződésben rendelkeztek. A fogyasztót egyértelmű és érthető módon tájékoztatni kell erről a lehetőségről. Ebben az esetben az elállási jog gyakorlásából eredő visszaszállítási költségek a szállítót terhelik, és a fogyasztót erről tájékoztatni kell. Ilyen esetekben az áruk szállítása vagy a szolgáltatások nyújtása nem tekinthető azonosnak a 9. cikk szerinti kértlen értékesítéssel.

8. cikk

Fizetés hitelkártyával

A tagállamoknak megfelelő rendelkezéseket kell hozniuk annak érdekében, hogy:

- a fogyasztó kérhesse a fizetés érvénytelenítését, ha hitelkártyáját az ezen irányelv hatálya alá tartozó távértékesítési ügyletekben csalásra használták,
- ha csalásra használták a fogyasztó hitelkártyáját, a kifizetett összegeket a fogyasztó számára jóváírják vagy visszaszolgáltatassák.

9. cikk

Nem kért értékesítés

A tagállamok meghozzák a szükséges rendelkezéseket azért, hogy

- megtiltsák olyan áru szállítását, illetve szolgáltatás nyújtását, amely a fogyasztó számára fizetési kötelezettséggel jár és ő előzetesen nem rendelte meg,
- mentesítsék a fogyasztót minden ellenszolgáltatás alól, amennyiben kérése nélkül szállítanak számára árut, illetve nyújtanak szolgáltatást, a válasz hiánya nem jelent beleegyezést.

10. cikk

Egyes távközlő eszközök használatának korlátozása

(1) Az alábbi távközlő eszközök szállító általi használatához a fogyasztó előzetes beleegyezése szükséges:

- emberi beavatkozás nélkül működő automata hívórendszer (automata hívókészülék),
- távmásoló (telefax).

(2) A tagállamok gondoskodnak arról, hogy az olyan, az (1) bekezdésben nem említett távközlő eszközök, amelyek közvetlen kapcsolat létesítését teszik lehetővé, csak akkor használhatók, ha az ellen a fogyasztó kifejezetten nem tiltakozik.

11. cikk

Bírósági vagy közigazgatási jogorvoslat

(1) A tagállamok gondoskodnak arról, hogy a fogyasztók érdekében megfelelő és hatékony eszközök létezzenek ezen irányelv betartására.

(2) Az (1) bekezdésben említett eszközök olyan rendelkezéseket tartalmaznak, amelyek lehetővé teszik, hogy a következő, a nemzeti jogszabályok által meghatározott egy vagy több testület a nemzeti joga szerint eljárást kezdeményezhessen bíróság vagy hatáskörrel rendelkező közigazgatási hatóság előtt az ezen irányelvet átültető nemzeti rendelkezések alkalmazásáért:

- a) állami testületek vagy azok képviselői;
 - b) a fogyasztók érdekeinek védelmében törvényes érdekeltséggel rendelkező fogyasztói szervezetek;
 - c) intézkedések megtételére törvényes érdekeltséggel rendelkező szakmai szervezetek.
- (3) a) A tagállamok elrendelhetik, hogy a bizonyítási kötelezettség az előzetes információ nyújtására, az információk írásban történő megerősítésére, a határidők betartására vagy a fogyasztók beleegyezésére vonatkozóan a szállítót terheli;
- b) a tagállamok meghozzák azokat az intézkedéseket, amelyek ahhoz szükségesek, hogy a szolgáltatók és a távközlő eszközök üzemeltetői, amennyiben képesek rá, szüntessék be az ezen irányelv alkalmazásában hozott rendelkezésekkel össze nem egyeztethető gyakorlatukat.

(4) A tagállamok elrendelhetik, hogy az ezen irányelv betartásának független testületek általi önkéntes ellenőrzése és a jogviták megoldásához ilyen testületek igénybevétele azokhoz az eszközökhöz kapcsolódik, amelyeket a tagállamoknak kell megalkotni annak érdekében, hogy biztosítsák ezen irányelv rendelkezéseinek a tiszteletben tartását.

12. cikk

A rendelkezések kötelező ereje

(1) A fogyasztó nem mondhat le azokról a jogairól, amelyek ezen irányelvnek a nemzeti jogba való átültetése révén illetik meg.

(2) A tagállamok meghozzák azokat az intézkedéseket, amelyek ahhoz szükségesek, hogy ha a szerződés szoros kapcsolatot jelent egy vagy több tagállam területével, a fogyasztó ne veszítse el az ezen irányelv által számára nyújtott védelmet azáltal, hogy egy harmadik ország jogát választja a szerződésre alkalmazandó jogként.

13. cikk

Közösségi szabályok

(1) Ennek az irányelvnek a rendelkezései annyiban alkalmazandók, amennyiben a közösségi szabályozás keretében nincsenek olyan sajátos rendelkezések, amelyek összességükben szabályoznak egyes távértékesítési szerződéseket.

(2) Ha egy közösségi különös szabályozás olyan rendelkezéseket tartalmaz, amelyek áruk szállítására vagy szolgáltatások nyújtására vonatkozó szerződéseknek csak egyes szempontjait szabályozzák, ezen irányelv rendelkezései helyett a különös rendelkezéseket kell alkalmazni a távértékesítési szerződések ezen meghatározott szempontjaira.

14. cikk

Minimumzáradék

A tagállamok az ezen irányelv által szabályozott területen elfogadhatnak vagy hatályban tarthatnak a Szerződéssel összhangban lévő szigorúbb rendelkezéseket annak érdekében, hogy a fogyasztóknak magasabb szintű védelmet biztosítsanak. Az ilyen rendelkezések a Szerződés tiszteletben tartásával adott esetben közérdekből megtilthatják a hatályuk alá tartozó területen egyes áruk vagy szolgáltatások, különösen gyógyszerek, távértékesítési szerződéssel történő értékesítését.

15. cikk

Végrehajtás

(1) Ennek az irányelvnek a hatálybalépése után legkésőbb három évvel a tagállamok hatályba léptetik azokat a törvényi, rendeleti és közigazgatási rendelkezéseket, amelyek szükségesek ahhoz, hogy ennek az irányelvnek megfeleljenek. Erről haladéktalanul tájékoztatják a Bizottságot.

(2) Amikor a tagállamok elfogadják az (1) bekezdésben említett intézkedéseket, azokban hivatkozni kell erre az irányelvre, vagy azokhoz hivatalos kihirdetésük alkalmával ilyen hivatkozást kell fűzni. A hivatkozás módját a tagállamok határozzák meg.

(3) A tagállamok közlik a Bizottsággal belső joguknak azokat a rendelkezéseit, amelyeket az ezen irányelv által szabályozott területen fogadtak el.

(4) Ennek az irányelvnek a hatálybalépése után legkésőbb négy évvel a Bizottság az Európai Parlament és a Tanács számára ezen irányelv végrehajtásáról jelentést készít, amelyet szükség esetén az irányelv módosítására vonatkozó javaslattal egészít ki.

16. cikk

A fogyasztók tájékoztatása

A tagállamok megteszik a megfelelő intézkedéseket annak érdekében, hogy a fogyasztókat tájékoztassák az ezen irányelvet a belső jogukba átültető nemzeti jogszabályaikról, és adott esetben arra ösztönzik a szakmai szervezeteket, hogy tájékoztassák a fogyasztókat az eljárási szabályaikról.

17. cikk

Panaszügyek rendezése

A Bizottság tanulmányozza olyan eszközök alkalmazásának a lehetőségét, amelyek hatékonytá tennék a távértékesítéssel

kapcsolatos fogyasztói panaszügyek kezelését. Az ezen irányelv hatálybalépését követő két éven belül a Bizottság az Európai Parlament és a Tanács számára a megvalósított tanulmányok eredményeiről jelentést készít, amelyet adott esetben megfelelő javaslatokkal egészít ki.

18. cikk

Ez az irányelv az *Európai Közösségek Hivatalos Lapjában* történő kihirdetésének napján lép hatályba.

19. cikk

Ennek az irányelvnek a tagállamok a címzettjei.

Kelt Brüsszelben, 1997. május 20-án.

az Európai Parlament részéről

az elnök

J. M. GIL-ROBLES

a Tanács részéről

az elnök

J. VAN AARTSEN

I MELLÉKLET

A 2. cikk (4) bekezdésének említett kommunikációs eszközök

- Címzés nélküli nyomtatvány
 - Címzéssel ellátott nyomtatvány
 - Szabványlevél
 - Sajtóban megjelentetett hirdetés megrendelőlappal
 - Katalógus
 - Telefonkészülék kezelővel
 - Telefonkészülék emberi beavatkozás nélkül (automata hívókészülék, audiotext)
 - Rádió
 - Videotelefon (képernyővel felszerelt telefonkészülék)
 - Videotex (mikroszámítógép és televízió-képernyő) billentyűzettel vagy érintőképernyővel
 - Elektronikus levél
 - Távmásoló (telex)
 - Televízió (távadás)
-

II. MELLÉKLET

A 3. cikk (1) bekezdésében említett pénzügyi szolgáltatások

- Befektetési szolgáltatások
- Biztosítási és viszontbiztosítási tevékenységek
- Banki szolgáltatások
- A nyugdíjalapokra vonatkozó ügyletek
- Határidős és opciós ügyletekre vonatkozó műveletek

Az ilyen szolgáltatások különösen a következőket tartalmazzák:

- a 93/22/EGK irányelv ⁽¹⁾ mellékletében említett befektetési szolgáltatások, kollektív befektetési vállalkozások szolgáltatásai,
- a 89/646/EGK irányelv ⁽²⁾ mellékletében említett kölcsönös elismerésen alapuló tevékenységekhez tartozó szolgáltatások,
- a következő irányelvekben említett, biztosítási és viszontbiztosítási tevékenységekhez tartozó ügyletek:
 - 73/239/EGK irányelv ⁽³⁾ 1. cikke,
 - 79/267/EGK irányelv ⁽⁴⁾ melléklete,
 - 64/225/EGK irányelv ⁽⁵⁾,
 - 92/49/EGK irányelv ⁽⁶⁾ és 92/96/EGK ⁽⁷⁾ irányelv.

⁽¹⁾ HL L 141., 1993.6.11., 27. o.

⁽²⁾ HL L 386., 1989.12.30., 1. o. A 92/30/EGK irányelvvel (HL L 110., 1992.4.28., 52. o.) módosított irányelv.

⁽³⁾ HL L 228., 1973.8.16., 3. o. A legutóbb a 92/49/EGK irányelvvel (HL L 228., 1992.8.11., 1. o.) módosított irányelv.

⁽⁴⁾ HL L 63., 1979.3.13., 1. o. A legutóbb a 90/619/EGK irányelvvel (HL L 330., 1990.11.29., 50. o.) módosított irányelv.

⁽⁵⁾ HL L 56., 1964.4.4., 878/64. o. Az 1973. évi csatlakozási okmánnyal módosított irányelv.

⁽⁶⁾ HL L 228., 1992.8.11., 1. o.

⁽⁷⁾ HL L 360., 1992.9.12., 1. o.