

31997L0007

L 144/19

EUROPOS BENDRIJŲ OFICIALUSIS LEIDINYS

1997 6 4

EUROPOS PARLAMENTO IR TARYBOS DIREKTYVA 97/7/EB**1997 m. gegužės 20 d.****dėl vartotojų apsaugos, susijusios su nuotolinės prekybos sutartimis**

EUROPOS PARLAMENTAS IR EUROPOS SĄJUNGOS TARYBA,

atsižvelgdami į Europos bendrijos steigimo sutartį, ypač į jos 100a straipsnį,

atsižvelgdami į Komisijos pasiūlymą ⁽¹⁾,atsižvelgdami į Ekonomikos ir socialinių reikalų komiteto nuomonę ⁽²⁾,laikydami Sutarties 189b straipsnyje nustatytos tvarkos ⁽³⁾ ir atsižvelgdami į bendrą tekstą, kurį 1996 m. lapkričio 27 d. patvirtino Taikinimo komitetas,

(1) kadangi siekiant vidaus rinkos tikslų būtina imtis priemonių laipsniškai ją vienyti;

(2) kadangi laisvas prekių ir paslaugų judėjimas daro įtaką ne tik verslui, bet ir privatiems asmenims; kadangi tai reiškia, kad vartotojams turi būti prieinamos kitos valstybės narės prekės ir paslaugos tokiomis pačiomis sąlygomis kaip ir tos valstybės gyventojams;

(3) kadangi vartotojams nuotolinė prekyba tarp valstybių gali būti vienas iš pagrindinių apčiuopiamų vidaus rinkos suvienijimo rezultatų, minimų, *inter alia*, ir Komisijos informaciniame pranešime Tarybai „Bendrosios prekių paskirstymo rinkos link“; kadangi tam, kad vidaus rinka sklandžiai veiktų, būtina užtikrinti, kad vartotojai galėtų sudaryti sandorius su kitų valstybių bendrovėmis net ir tuo atveju, jeigu jos turi filialus vartotojų valstybėse;

(4) kadangi diegiamos naujos technologijos praplečia vartotojų galimybes sužinoti apie pasiūlymus pirkti ir pateikti užsakymus visoje Bendrijoje; kadangi kai kurios valstybės

narės jau ėmėsi įvairių nesuderintų priemonių vartotojams, kurie naudojami nuotolinės prekybos paslaugomis, apsaugoti, o tai turi neigiamos įtakos vidaus rinkos bendrovių konkurencijai; kadangi Bendrijai būtina nustatyti minimalias taisykles, bendras visoms jos valstybėms;

(5) kadangi 1975 m. balandžio 14 d. Tarybos sprendimo dėl Europos ekonominės bendrijos vartotojų apsaugos ir informavimo politikos preliminariosios programos ⁽⁴⁾ priedo 18 ir 19 dalyse pabrėžiama būtinybė apsaugoti prekių ir paslaugų pirkėjus nuo reikalavimų mokėti už neužsakytas prekes ir prievartinių prekybos būdų;(6) kadangi Komisijos komunikato Tarybai „Naujas impulsas vartotojų apsaugos politikai“, patvirtinto 1986 m. birželio 23 d. Tarybos sprendimu ⁽⁵⁾, 33 punkte teigiama, kad Komisija teiks pasiūlymus dėl naujų informacinių technologijų, leidžiančių vartotojams iš namų teikti užsakymus tiekėjams, naudojimo;(7) kadangi 1989 m. lapkričio 9 d. Tarybos sprendime dėl būsimų prioritetų atnaujinant vartotojų apsaugos politiką ⁽⁶⁾ Komisija raginama visų pirma atsižvelgti į šio sprendimo priede nurodytas sritis; kadangi priede nurodytos naujos technologijos, tarp jų televizijos prekyba; kadangi atsakydama į šį sprendimą Komisija priėmė trejų metų vartotojų apsaugos politikos Europos ekonominėje bendrijoje veiksmų planą (1990–1992); kadangi plane numatyta priimti direktyvą;

(8) kadangi nuotolinės prekybos sutartims sudaryti vartojamos kalbos yra valstybių narių susitarimo reikalas;

(9) kadangi derantis dėl nuotolinių sutarčių naudojamos viena ar daugiau nuotolinio ryšio priemonių; kadangi organizuotoms nuotolinės prekybos arba paslaugų teikimo programoms, kurioms nebūtinai tiekėjo ir pirkėjo buvimas vienu metu toje pačioje vietoje, naudojamos įvairios ryšio priemonės; kadangi dėl nuotolinio ryšio priemonių

(1) OL C 156, 1992 6 23, p. 14 ir OL C 308, 1993 11 15, p. 18.

(2) OL C 19, 1993 1 25, p. 111.

(3) 1993 m. gegužės 26 d. Europos Parlamento nuomonė (OL C 176, 1993 6 28, p. 95), 1995 m. birželio 29 d. Tarybos bendroji pozicija (OL C 288, 1995 10 30, p. 1) ir 1995 m. gruodžio 13 d. Europos Parlamento sprendimas (OL C 17, 1996 1 22, p. 51). 1997 m. sausio 16 d. Europos Parlamento sprendimas ir 1997 m. sausio 20 d. Tarybos sprendimas.

(4) OL C 92, 1975 4 25, p. 1.

(5) OL C 167, 1986 7 5, p. 1.

(6) OL C 294, 1989 11 22, p. 1.

tobulėjimo neįmanoma sudaryti jų išsamaus sąrašo, tačiau būtina apibrėžti principus, kurie galiotų net ir toms ryšio priemonėms, kurios dar nėra plačiai naudojamos;

- (10) kadangi sandoriai, apimantys keletą viena po kitos atliekamų operacijų, arba per tam tikrą laikotarpį įvykusių atskirų operacijų seka gali būti skirtingai teisiškai interpretuojami pagal valstybių narių teisės aktus; kadangi šios direktyvos nuostatos negali būti skirtingai taikomos pagal valstybių narių teisės aktus, jei jie atitinka 14 straipsnio nuostatas; kadangi tai suteikia pagrindą manyti, kad bent pirmosios iš viena po kitos atliekamų operacijų arba pirmosios iš per tam tikrą laikotarpį įvykusių atskirų operacijų, kai manoma, kad jos sudaro visumą, metu yra laikomasi šios direktyvos nuostatų, nesvarbu, ar pavienė operacija ar jų seka atliekamos pagal vieną bendrą sutartį ar pagal kelias atskiras viena po kitos einančias sutartis;
- (11) kadangi naudojant nuotolinio ryšio priemones neturi sumažėti vartotojui teikiamos informacijos apimtis; kadangi, nesvarbu kokios ryšio priemonės yra naudojamos, turi būti apibrėžta vartotojui siūstina informacija; kadangi teikiama informacija turi atitikti ir kitas Bendrijoje galiojančias taisykles, ypač nustatytas 1984 m. rugsėjo 10 d. Tarybos direktyva 84/450/EEB dėl valstybių narių įstatymų ir kitų teisės aktų dėl klaidinančios reklamos suderinimo ⁽¹⁾; kadangi jeigu galioja išipareigojimo suteikti informaciją išimtis, vartotojas savo nuožiūra gali prašyti suteikti jam esminės informacijos apie tiekėją, prekių ir paslaugų ypatybes bei kainą;
- (12) kadangi bendraujant telefonu būtina užtikrinti, kad vartotojas jau pokalbio pradžioje gautų pakankamai informacijos, kad galėtų nuspręsti, ar tęsti pokalbį, ar ne;
- (13) kadangi elektroninėmis technologijomis platinama informacija iš esmės yra trumpalaikė, nes nėra gaunama išliekamojo pavidalo; kadangi vartotojas turi tinkamu laiku gauti visą sėkmingam sutarties vykdymui būtina informaciją raštu;
- (14) kadangi prieš sudarydami sutartį vartotojai iš esmės neturi galimybių pamatyti prekių ir įvertinti teikiamų paslaugų

pobūdžio; kadangi, jeigu direktyvoje nenurodyta priešingai, turi būti numatyta teisė atsisakyti sutarties; kadangi, jeigu teise pasinaudojama, sutarties atsisakymo išlaidas padengia sutarties atsisakantys vartotojai, tačiau jos negali viršyti tiesioginių prekių grąžinimo kaštų; kadangi ši sutarties atsisakymo teisė nepažeidžia vartotojų teisių, kurias suteikia nacionaliniai įstatymai, ypač gavus sugadintas prekes ar nekokybiškas paslaugas arba prekes ar paslaugas, neatitinkančias jų aprašymo pasiūlyme; kadangi valstybės narės pačios nustato kitas sutarties atsisakymo teisės įgyvendinimo sąlygas ir tvarką;

- (15) kadangi taip pat būtina nustatyti sutarties vykdymo terminus, jeigu jie nenurodomi pateikiant užsakymą;
- (16) kadangi toks reklamos būdas kaip prekių išsiuntimas arba paslaugų suteikimas vartotojams už tam tikrą mokestį, vartotojams iš anksto nepaprašius ar nedavus aiškaus sutikimo, negali būti leidžiamas, išskyrus tuos atvejus, kai prekės arba paslaugos keičiamos;
- (17) kadangi yra taikomi 1950 m. lapkričio 4 d. Europos žmogaus teisių ir pagrindinių laisvių apsaugos konvencijos 8 ir 10 straipsniuose pateikti principai; kadangi turėtų būti pripažinta vartotojų teisė į privataus gyvenimo neliečiamumą, ypač laisvę nuo tam tikrų nepageidaujamų ryšio priemonių; kadangi dėl to būtina įvesti tokių ryšio priemonių naudojimo apribojimus; kadangi valstybės narės turi imtis priemonių veiksmingai apsaugoti vartotojus, nenorinčius bendrauti tam tikromis ryšio priemonėmis, tačiau tos priemonės neturi pažeisti kitų asmeninių duomenų ir privataus gyvenimo neliečiamumo, garantuojamo vartotojams kitų Bendrijos teisės aktų;
- (18) kadangi šioje direktyvoje pateiktas minimalias privalomas taisykles tam tikrais atvejais būtina papildyti savanoriškais prekiautojų susitarimais, atitinkančiais 1992 m. balandžio 7 d. Komisijos rekomendaciją 92/295/EEB dėl vartotojų apsaugos nuotolinės prekybos sutarčių derybose taisyklių ⁽²⁾;
- (19) kadangi, siekiant visapusiškai apsaugoti vartotojus, svarbu tinkamai informuoti vartotojus apie šios direktyvos nuostatas ir šios srities procesines taisykles;

⁽¹⁾ OL L 250, 1984 9 19, p. 17.

⁽²⁾ OL L 156, 1992 6 10, p. 21.

- (20) kadangi šios direktyvos nesilaikymas gali pakenkti ne tik vartotojams, bet ir konkurentams; kadangi direktyvoje gali būti numatyta valstybės valdžios organų arba jų atstovų ar vartotojų organizacijų, pagal nacionalinius teisės aktus turinčių teisėtų interesų vartotojų apsaugai, ar profesinių organizacijų, turinčių teisėtų interesų imtis tam tikrų veiksmų, teisė kontroliuoti šios direktyvos taikymą;
- (21) kadangi, svarstant vartotojų apsaugos klausimus, svarbu, atsiradus galimybei, spręsti klausimus dėl vartotojų skundų iš kitų valstybių; kadangi 1996 m. vasario 14 d. Komisija paskelbė veiksmų planą vartotojų teisėms į teisingumą užtikrinti ir vartotojų ginčams vidaus rinkoje spręsti; kadangi šiame plane yra numatytos tam tikros priemonės neteisminėms ginčų sprendimo procedūroms populiarinti; kadangi siūlomais objektyviais kriterijais (II priedas) siekiama užtikrinti šių procedūrų patikimumą ir numatoma naudoti standartinius skundų blankus (III priedas);
- (22) kadangi naudodamasis naujomis technologijomis vartotojas negali kontroliuoti naudojamų ryšio priemonių; kadangi būtina nurodyti, kad įrodinėjimo pareiga tenka tiekėjui;
- (23) kadangi tikėtina, kad tam tikrais atvejais vartotojai nebus apsaugoti šia direktyva, jeigu bus nustatyta, kad sutartims turi būti taikoma Bendrijai nepriklausančių valstybių teisė; kadangi siekiant to išvengti būtina įtraukti į direktyvą atitinkamas nuostatas;
- (24) kadangi remdamosi bendrais valstybės interesais valstybės narės gali uždrausti savo teritorijoje parduoti kai kurias prekes arba paslaugas pagal nuotolinės prekybos sutartis; kadangi toks draudimas turi atitikti Bendrijos taisykles; kadangi jau patvirtintos tokio draudimo nuostatos, ypač dėl medicinos prekių, 1989 m. spalio 3 d. Tarybos direktyva 89/552/EEB dėl valstybių narių įstatymuose ir kituose teisės aktuose išdėstytų nuostatų, susijusių su televizijos programų transliavimu, derinimo ⁽¹⁾ ir 1992 m. kovo 31 d. Tarybos direktyva 92/28/EEB dėl žmonėms skirtų medicinos produktų reklamos ⁽²⁾,

PRIĖMĖ ŠIĄ DIREKTYVĄ:

1 straipsnis

Objektas

Šia direktyva siekiama suderinti valstybių narių įstatymų ir kitų teisės aktų nuostatas, reglamentuojančias nuotolinės prekybos sutartis, sudarytas tarp vartotojų ir tiekėjų.

⁽¹⁾ OL L 298, 1989 10 17, p. 23.

⁽²⁾ OL L 113, 1992 4 30, p. 13.

2 straipsnis

Apibrėžimai

Šioje direktyvoje:

- 1) „nuotolinės prekybos sutartis“ – tai bet kokia prekių arba paslaugų pardavimo sutartis, sudaryta tiekėjo ir vartotojo pagal organizuotą prekių pardavimo ar paslaugų teikimo schemą, tam, kad sutartis būtų sudaryta, tiekėjas naudojami išskirtinai viena arba daugiau nuotolinio ryšio priemonių iki sutarties pasirašymo ir jos pasirašymo metu;
- 2) „vartotojas“ – tai bet koks fizinis asmuo, kuris sutartyse, kurioms taikoma ši direktyva, veikia siekdamas tikslų, nesusiėjusių su prekyba, verslu ar profesija;
- 3) „tiekėjas“ – tai bet koks fizinis arba juridinis asmuo, kurio veikla dėl sutarčių, kurioms taikoma ši direktyva, yra susijusi su jo komercine ar profesine veikla;
- 4) „nuotolinio ryšio priemonės“ – tai priemonės, kurias naudojant sudaromos sutartys, nesant šalims vienu metu toje pačioje vietoje. Pavyzdinis tokių priemonių, kurioms taikoma ši direktyva, sąrašas pateikiamas I priede;
- 5) „ryšio priemonių operatorius“ – tai bet koks valstybės arba privataus fizinis ar juridinis asmuo, kurio tiesioginė veikla, verslas ar profesija yra aprūpinti tiekėją viena arba keletu ryšio priemonių.

3 straipsnis

Išimtytys

1. Ši direktyva netaikoma sutartims:
 - susijusioms su finansinėmis paslaugomis, kurių neišsamus sąrašas pateikiamas II priede,
 - sudarytoms naudojant automatus arba automatizuotose prekyvietėse,
 - sudarytoms su telefoninio ryšio operatoriais, naudojantis viešaisiais mokamaisiais telefonais,
 - susijusioms su nekilnojamojo turto statyba, pardavimu arba kitomis teisėmis į nekilnojamąjį turtą, išskyrus nuomą,
 - sudarytoms aukcione.
2. Direktyvos 4, 5, 6 straipsniai ir 7 straipsnio 1 dalis netaikomi:
 - sutartims dėl maisto produktų, gėrimų ar kitokių kasdienio vartojimo prekių tiekimo į vartotojų namus, jų gyvenamąją ar darbo vietą, kurį atlieka nuolatiniai prekybos agentai,

— sutartims dėl apgyvendinimo, transporto, maitinimo ir laisvalaikio paslaugų suteikimo, kurias sudarius tiekėjai įsipareigoja suteikti minėtas paslaugas tam tikrą dieną arba per tam tikrą laikotarpį; išimtiniais atvejais, susiklosčius ypatingoms aplinkybėms, atvirųjų laisvalaikio renginių metu tiekėjai gali pasilikti teisę netaikyti 7 straipsnio 2 dalies.

4 straipsnis

Išankstinė informacija

1. Prieš sudarant bet kokią nuotolinės prekybos sutartį, vartotojui suteikiama tokia informacija:

- a) tiekėjo tapatybė, o jeigu sudaroma sutartis, pagal kurią reikalaujama išankstinio apmokėjimo, – ir adresas;
- b) pagrindinės prekių ar paslaugų ypatybės;
- c) prekių ar paslaugų kaina, įskaitant visus mokesčius;
- d) jei reikia, pristatymo kaina;
- e) mokėjimo, pristatymo arba atlikimo tvarka;
- f) sutarties atsisakymo teisės galiojimas, išskyrus 6 straipsnio 3 dalyje minimus atvejus;
- g) naudojimosi nuotolinio ryšio priemonėmis kaina, jei ji skaičiuojama ne bazinės normos pagrindu;
- h) pasiūlymo ar pateiktos kainos galiojimo laikotarpis;
- i) jei reikia, nuolatinio arba periodinio prekių arba paslaugų tiekimo sutarčių minimalus galiojimo laikotarpis.

2. Šio straipsnio 1 dalyje minima informacija, kurios komerciniai ketinimai turi būti aiškiai išreikšti, yra perduodama aiškiai ir suprantamai bet kokiomis nuotolinio ryšio priemonėmis, atsižvelgiant į verslo sandorių sąžiningumo principus ir į valstybių narių teisės aktuose apibrėžtų asmenų, pvz., nepilnamečių, negalintių išreikšti savo sutikimo, apsaugos principus.

3. Be to, bendraujant telefonu tiekėjo tapatybė ir komercinis pokalbio tikslas aiškiai įvardijami jau pokalbio su vartotoju pradžioje.

5 straipsnis

Informacijos patvirtinimas raštu

1. Vartotojui i raštu ar kita jam tinkama ir prieinama ilgalaikė forma turi būti patvirtinta 4 straipsnio 1 dalies nuo a iki f

punktuose minima informacija. Jeigu informacija raštu arba kita jam tinkama ir prieinama ilgalaikė forma nebuvo pateikta vartotojui iki sutarties sudarymo, ji patvirtinama tinkamu metu vykdamas sutartį, o jeigu prekių nenumatyta siųsti trečiosios šalims – jas pristatant.

Bet koku atveju turi būti suteikta tokia informacija:

- informacija raštu apie pasinaudojimo teise atsisakyti sutarties sąlygas ir tvarką pagal 6 straipsnį, įskaitant 6 straipsnio 3 dalies pirmoje įtraukoje minimus atvejus,
- tiekėjo komercinės įmonės buveinės adresas, kuriuo vartotojas galėtų siųsti skundus,
- informacija apie prekių priežiūros paslaugas ir garantijas,
- neterminuotų arba ilgiau nei vieneriems metams sudarytų sutarčių nutraukimo pasekmės.

2. Šio straipsnio 1 dalis netaikoma nuotoliniu ryšiu teikiamoms proginėms paslaugoms, už kurias pateikia sąskaitas nuotolinio ryšio priemonių operatorius. Bet koku atveju vartotojams turi būti praneštas tiekėjo komercinės įmonės buveinės adresas, kuriuo jie galėtų siųsti skundus.

6 straipsnis

Sutarties atsisakymo teisė

1. Kiekviena nuotolinės prekybos sutartis numato mažiausiai septynių darbo dienų terminą, per kurį vartotojas gali atsisakyti sutarties, nenurodydamas priežasties, ir jam nebūtų taikoma nuobauda. Vienintelis vartotojo mokeskis, jam atsisakius sutarties, gali būti tiesioginės prekių grąžinimo išlaidos.

Terminas, per kurį vartotojai gali atsisakyti sutarties, pradedamas skaičiuoti:

- tiekiant prekes, nuo tos dienos, kai jas gauna vartotojas, jeigu buvo įvykdyti 5 straipsnyje nurodyti įsipareigojimai,
- teikiant paslaugas, nuo sutarties sudarymo arba nuo 5 straipsnyje nurodytų įsipareigojimų įvykdymo dienos, jeigu jie įvykdomi po sutarties sudarymo, numatyta, kad 5 straipsnio įsipareigojimų vykdymo terminas negali būti didesnis nei trys mėnesiai, kaip minima pastraipoje toliau.

Jeigu tiekėjas neįvykdo 5 straipsnyje numatytų įsipareigojimų, įsigalioja trijų mėnesių terminas. Jis prasideda:

- tiekiant prekes, nuo tos dienos, kai jas gauna vartotojas,
- teikiant paslaugas, nuo sutarties sudarymo dienos.

Jeigu 5 straipsnyje minima informacija suteikiama vartotojui per tris mėnesius, pirmoje pastraipoje minėtas septynių dienų terminas prasideda po šių trijų mėnesių.

2. Jeigu vartotojas, remdamasis šiuo straipsniu, pasinaudoja sutarties atsisakymo teise, tiekėjas privalo grąžinti vartotojo įmokėtas sumas be jokio papildomo mokesčio. Vienintelis galimas vartotojo mokeskis yra tiesioginės prekių grąžinimo išlaidos. Sumos turi būti grąžintos kuo greičiau, bet ne vėliau kaip per 30 dienų.

3. Jeigu šalys nėra susitarusios kitaip, vartotojas negali pasinaudoti šio straipsnio 1 dalyje numatyta sutarties atsisakymo teise dėl tokių sutarčių:

- paslaugų teikimo sutarčių, su vartotojo sutikimu pradėtų vykdyti dar nesibaigus šio straipsnio 1 dalyje minimam septynių darbo dienų terminui,
- prekių tiekimo arba paslaugų teikimo sutarčių, kurių kaina priklauso nuo tiekėjui nepavaldžių finansų rinkos svyravimų,
- prekių, kurios buvo gaminamos pagal vartotojo specialiuosius nurodymus arba yra akivaizdžiai pritaikytos tam tikram vartotojui, arba dėl savo kilmės negali būti grąžintos, yra greitai gendančios arba baigiasi jų galiojimo laikas, tiekimo sutarčių,
- vaizdo ar garso įrašų arba programinės įrangos tiekimo sutarčių, jeigu šios prekės buvo vartotojo išpakuotos,
- laikraščių, periodinių leidinių ir žurnalų tiekimo sutarčių,
- žaidimų ir loterijų sutarčių.

4. Valstybės narės savo teisės aktuose įtvirtina nuostatas, kurios užtikrintų, kad:

- jeigu už visas prekes ar paslaugas arba jų dalį mokama tiekėjo suteikto kredito lėšomis, arba
- jeigu už visas prekes ar paslaugas arba jų dalį mokama trečiosios šalies suteikto kredito lėšomis pagal tiekėjo ir trečiosios šalies sudarytą kredito sutartį,

kredito sutartis nutraukiama be jokių baudų, jeigu vartotojas pasinaudos sutarties atsisakymo teise pagal šio straipsnio 1 dalį.

Valstybės narės nustato išsamias kredito sutarties nutraukimo taisykles.

7 straipsnis

Vykdymas

1. Jeigu šalys nėra susitarusios kitaip, tiekėjas privalo įvykdyti užsakymą ne vėliau kaip per 30 dienų nuo kitos dienos, kai vartotojas pateikia užsakymą tiekėjui.

2. Jeigu tiekėjas nevykdo savo sutartinių įsipareigojimų, kadangi negali gauti vartotojo užsakytų prekių ar paslaugų, jis nedelsdamas apie tai informuoja vartotoją ir kuo greičiau, bet ne vėliau kaip per 30 dienų, grąžina vartotojui įmokėtas sumas.

3. Nepaisant to, valstybės narės gali numatyti, kad tiekėjas gali suteikti vartotojui tokios pat kokybės ir kainos prekes arba paslaugas su sąlyga, kad tokia galimybė buvo numatyta iki sutarties sudarymo arba sutartyje. Vartotojui aiškiai ir suprantamai pranešama apie tokią galimybę. Tokiu atveju prekių grąžinimo išlaidas, vartotojui pasinaudojus teise atsisakyti sutarties, padengia tiekėjas ir praneša apie tai vartotojui. Toks prekių ir paslaugų teikimas negali būti laikomas išnešiojamąja prekyba pagal 9 straipsnyje pateiktą apibrėžimą.

8 straipsnis

Mokėjimas kortelėmis

Valstybės narės užtikrina atitinkamas priemones, leidžiančias vartotojui:

- prašyti panaikinti mokėjimus, jeigu buvo neteisėtai pasinaudota jo mokėjimo kortele, vykdant šios direktyvos reglamentuojamas nuotolinės prekybos sutartis,
- naudotis jau įmokėtomis sumomis arba prašyti jas sugrąžinti, jeigu buvo neteisėtai pasinaudota jo mokėjimo kortele.

9 straipsnis

Išnešiojamoji prekyba

Valstybės narės imasi reikiamų priemonių, kad:

- būtų uždraustas iš anksto neužsakytų prekių arba paslaugų teikimas vartotojams, jeigu reikalaujama už jas sumokėti,
- vartotojai nebūtų įpareigoti bet kaip atlyginti už be užsakymo pateiktas prekes arba paslaugas, nustatydamos, kad atsakymo į pasiūlymą nebuvimas nereiškia sutikimo.

10 straipsnis

Kai kurių nuotolinio ryšio priemonių naudojimo apribojimai

1. Be vartotojo išankstinio sutikimo tiekėjas negali naudoti šių ryšio priemonių:

- automatinių telefoninio ryšio priemonių, kurioms nereikia žmogaus dalyvavimo,
- telefakso.

2. Valstybės narės užtikrina, kad šio straipsnio 1 dalyje neminimos nuotolinio ryšio priemonės, suteikiančios galimybę bendrauti asmeniškai, gali būti naudojamos tik tada, jeigu vartotojai tam konkrečiai neprieštarauja.

11 straipsnis

Teisinė ir administracinė priežiūra

1. Valstybės narės užtikrina, kad egzistuočių tinkamos ir veiksmingos priemonės šios direktyvos laikymuisi užtikrinti vartotojų interesų labui.

2. Šio straipsnio 1 dalyje minimos priemonės apima nuostatas, kurių pagrindu viena ar daugiau iš toliau minimų institucijų, kaip numato nacionalinės teisės aktai, gali iškelti bylas teismuose arba kompetentingose administracinėse institucijose, kad užtikrintų nacionalinių šios direktyvos įgyvendinimo nuostatų taikymą:

- a) valstybinės institucijos arba jų atstovai;
 - b) vartotojų organizacijos, turinčios teisėtą interesą ginti vartotojus;
 - c) teisėtai veikiančios profesinės organizacijos.
3. a) Valstybės narės gali nustatyti, kad pareiga įrodinėti išankstinės informacijos ir raštiško patvirtinimo buvimą, sutarties vykdymo terminų paisymą ir vartotojo sutikimą tenka tiekėjui.
- b) Valstybės narės imasi priemonių, reikalingų užtikrinti, kad tiekėjai ir ryšio priemonių operatoriai, kur gali tai padaryti, nutrauktų veiklą, prieštaraujančią priemonėms, priimtoms pagal šią direktyvą.

4. Valstybės narės gali numatyti savireguliacinių institucijų galimybę savanoriškai prižiūrėti šios direktyvos nuostatų laikymąsi ir galimybę kreiptis pagalbos į tokias institucijas sprendžiant ginčus,

kaip papildomą priemonę greta tų, kurias valstybės narės turi numatyti šios direktyvos nuostatų laikymuisi užtikrinti.

12 straipsnis

Privalomumas

1. Vartotojas negali atsisakyti teisių, jam suteiktų perkėlus šios direktyvos nuostatas į nacionalinę teisę.

2. Valstybės narės imasi reikiamų priemonių, siekdamos užtikrinti, kad vartotojai neprarastų šia direktyva garantuojamos apsaugos, jeigu šalys nusprendžia dėl sutarties laikytis Bendrijai nepriklausančios valstybės įstatymų, su sąlyga, kad pastarosios valstybės teritorija ribojasi su viena ar daugiau valstybių narių.

13 straipsnis

Bendrijos taisyklės

1. Šios direktyvos nuostatos taikomos tiek, kiek Bendrijos teisės aktuose nėra specialių nuostatų, reglamentuojančių tam tikras nuotolinės prekybos sutarčių rūšis.

2. Tais atvejais, kai tam tikrose Bendrijos taisyklėse yra nuostatų, reglamentuojančių tam tikrus prekių arba paslaugų teikimo aspektus, šiems konkretiems nuotolinės prekybos sutarčių aspektams taikomos minėtosios, o ne šios direktyvos nuostatos.

14 straipsnis

Minimalios sąlygos

Valstybės narės, siekdamos geriau apsaugoti vartotojus, šios direktyvos taikymo srityje gali įvesti ar toliau taikyti griežtesnes nuostatas, neprieštaraujančias Sutarčiai. Tokiomis nuostatomis, atsižvelgiant į Sutartį, dėl bendrų interesų gali būti draudžiama pagal nuotolinės prekybos sutartis parduoti tam tikras prekes arba paslaugas, ypač medicinos produktus, tų valstybių teritorijoje.

15 straipsnis

Įgyvendinimas

1. Valstybės narės priima įstatymus ir kitus teisės aktus, kurie, įsigalioję per trejus metus nuo šios direktyvos įsigaliojimo, įgyvendina šią direktyvą. Apie tai jos nedelsdamos praneša Komisijai.

2. Valstybės narės, priimdamos šias priemones, daro jose nuorodą į šią direktyvą arba tokia nuoroda daroma jas oficialiai skelbiant. Nuorodos darymo tvarką nustato valstybės narės.

3. Valstybės narės pateikia Komisijai šios direktyvos taikymo srityje priimtų nacionalinės teisės aktų nuostatų tekstus.

4. Ne vėliau kaip po ketverių metų nuo šios direktyvos įsigaliojimo Komisija pateikia Europos Parlamentui ir Tarybai ataskaitą apie šios direktyvos įgyvendinimą, jei reikia, kartu su pasiūlymu direktyvą peržiūrėti.

16 straipsnis

Informacija vartotojui

Valstybės narės imasi tinkamų priemonių pranešti vartotojams apie šiai direktyvai įgyvendinti priimtus teisės aktus ir, jei reikia, paskatinti profesines organizacijas informuoti vartotojus apie jų taisykles.

17 straipsnis

Skundų nagrinėjimo sistemos

Komisija ištiria visas galimybes imtis veiksmingų priemonių vartotojų skundams dėl nuotolinės prekybos spręsti. Per dvejus

metus nuo šios direktyvos įsigaliojimo Komisija pateikia Europos Parlamentui ir Tarybai ataskaitą apie tyrimo rezultatus, jei reikia, kartu su pasiūlymais.

18 straipsnis

Ši direktyva įsigalioja jos paskelbimo *Europos Bendrijų oficialiajame leidinyje* dieną.

19 straipsnis

Ši direktyva skirta valstybėms narėms.

Priimta Briuselyje, 1997 m. gegužės 20 d.

Europos Parlamento vardu

Pirmininkas

J. M. GIL-ROBLES

Tarybos vardu

Pirmininkas

J. VAN AARTSEN

I PRIEDAS

Ryšio priemonės, kurioms taikoma 2 straipsnio 4 dalis

- Neadresuoti spaudiniai
 - Adresuoti spaudiniai
 - Standartinis laiškas
 - Reklama leidiniuose su užsakymo blanku
 - Katalogas
 - Automatinės telefoninio ryšio priemonės, kurioms reikia žmogaus dalyvavimo
 - Automatinės telefoninio ryšio priemonės, kurioms nereikia žmogaus dalyvavimo
 - Radijas
 - Videotelefonas (telefonas su ekranu)
 - Videoteksas (mikrokompiuteris ir televizoriaus ekranas) su klaviatūra ir aktyviuoju ekranu
 - Elektroninis paštas
 - Telefaksas
 - Televizija (televizijos prekyba).
-

II PRIEDAS

Finansinės paslaugos, apibrėžiamos 3 straipsnio 1 dalyje

- Investavimo paslaugos
- Draudimo ir perdraudimo operacijos
- Banko paslaugos
- Operacijos, susijusios su ateities sandoriais ar opcionais.

Tokios paslaugos pirmiausia apima:

- investavimo paslaugas, minimas Direktyvos 93/22/EEB ⁽¹⁾ priede; kolektyvinio investavimo įmonių paslaugas,
- paslaugas, priklausančias veiklos sritims, numatomoms abipusiu šalių susitarimu pagal Direktyvos 89/646/EEB ⁽²⁾ priedą;
- draudimo ir perdraudimo sričių operacijas, minimas:
 - Direktyvos 73/239/EEB ⁽³⁾ 1 straipsnyje,
 - Direktyvos 79/267/EEB ⁽⁴⁾ priede,
 - Direktyvoje 64/225/EEB ⁽⁵⁾,
 - Direktyvose 92/49/EEB ⁽⁶⁾ ir 92/96/EEB ⁽⁷⁾.

⁽¹⁾ OL L 141, 1993 6 11, p. 27.

⁽²⁾ OL L 386, 1989 12 30, p. 1. Direktyva su pakeitimais, padarytais Direktyva 92/30/EEB (OL L 110, 1992 4 28, p. 52).

⁽³⁾ OL L 228, 1973 8 16, p. 3. Direktyva su paskutiniaisiais pakeitimais, padarytais Direktyva 92/49/EEB (OL L 228, 1992 8 11, p. 1).

⁽⁴⁾ OL L 63, 1979 3 13, p. 1. Direktyva su paskutiniaisiais pakeitimais, padarytais Direktyva 90/619/EEB (OL L 330, 1990 11 29, p. 50).

⁽⁵⁾ OL 56, 1964 4 4, p. 878/64. Direktyva su pakeitimais, padarytais 1973 m. Stojimo aktu.

⁽⁶⁾ OL L 228, 1992 8 11, p. 1.

⁽⁷⁾ OL L 360, 1992 12 9, p. 1.