

31997L0007

L 144/19

EIROPAS KOPIENU OFICIĀLAIS VĒSTNESIS

4.6.1997.

EIROPAS PARLAMENTA UN PADOMES DIREKTĪVA 97/7/EK

(1997. gada 20. maijs)

ar patērētāju aizsardzību saistībā ar distances līgumiem

EIROPAS PARLAMENTS UN EIROPAS SAVIENĪBAS PADOME,

ņemot vērā Eiropas Kopienas dibināšanas līgumu un jo īpaši tā 100.a pantu,

ņemot vērā Komisijas priekšlikumu ⁽¹⁾,ņemot vērā Ekonomikas un sociālo lietu komitejas atzinumu ⁽²⁾,rīkojoties Līguma 189.b pantā paredzētajā kārtībā ⁽³⁾ saskaņā ar Samierināšanas komitejas 1996. gada 27. novembrī apstiprināto kopīgo dokumentu,

(1) tā kā saistībā ar iekšējā tirgus mērķu sasniegšanu jāveic pasākumi šā tirgus pakāpeniskai konsolidācijai;

(2) tā kā brīva preču un pakalpojumu aprīte ietekmē ne tikai uzņēmējdarbības nozari, bet arī privātpersonas; tā kā tas nozīmē, ka patērētājiem būtu jāspēj piekļūt citas dalībvalsts precēm un pakalpojumiem ar tādiem pašiem noteikumiem kā minētās valsts iedzīvotājiem;

(3) tā kā attiecībā uz patērētājiem pārrobežu tālpārdošana varētu būt viens no galvenajiem iekšējā tirgus izveides materiālajiem rezultātiem, kā *inter alia* atzīmēts Komisijas paziņojumā Padomei "Ceļā uz vienotu tirgu izplatīšanas jomā", tā kā iekšējā tirgus vienmērīgai darbībai patērētājiem ir būtiski nozīmīgi veikt darījumus ar uzņēmumu ārpus savas valsts, kaut arī šim uzņēmumam ir meitas uzņēmums patērētāja dzīvesvietas valstī;

(4) tā kā jaunu tehnoloģiju ieviešana pavairo iespējas, kā patērētāji var iegūt informāciju par piedāvājumiem visā Kopienas teritorijā un izdarīt pasūtījumus; tā kā dažas dalībvalstis jau ir veikušas dažādus pasākumus, lai aizsargātu

patērētājus attiecībā uz tālpārdošanu, kam ir bijusi kaitīga ietekme uz iekšējā tirgus uzņēmumu savstarpējo konkurenci; tā kā tādēļ Kopienas līmenī jāievieš kopīgu noteikumu minimums šajā jomā;

(5) tā kā Padomes 1975. gada 14. aprīļa rezolūcijas par Eiropas Ekonomikas kopienas sākotnējo programmu patērētāju aizsardzības un informācijas politikā ⁽⁴⁾ pielikuma 18. un 19. pants vērs uzmanību uz vajadzību aizsargāt preču vai pakalpojumu pircējus no prasībām maksāt par precēm, kas nav pasūtītas, kā arī no agresīvām pārdošanas metodēm;(6) tā kā Komisijas paziņojuma Padomei "Jauns impulss patērētāju aizsardzības politikā", ko Padome pieņēma ar 1986. gada 23. jūnija rezolūciju ⁽⁵⁾, 33. punkts nosaka, ka Komisija iesniegs priekšlikumus attiecībā uz jaunu informācijas tehnoloģiju izmantošanu, kas patērētājiem dos iespēju izdarīt pasūtījumus piegādātājiem no savām mājām;(7) tā kā Padomes 1989. gada 9. novembra rezolūcija par nākotnes prioritātēm patērētāju aizsardzības politikas pārskatīšanā ⁽⁶⁾ aicina Komisiju piešķirt prioritāti šās rezolūcijas pielikumā norādītajām jomām; tā kā šis pielikums attiecas uz jaunām tehnoloģijām, ieskaitot televīziju; tā kā Komisija ir atbildējusi uz minēto rezolūciju, pieņemot trīs gadu rīcības plānu patērētāju aizsardzības politikā Eiropas Ekonomikas kopienā (1990-1992); tā kā minētais plāns paredz direktīvas pieņemšanu;

(8) tā kā dalībvalstis nosaka distances līgumos izmantojamās valodas;

(9) tā kā līgumi, ko noslēdz sarunu ceļā no attāluma, ietver viena vai vairāku distanciālās saziņas līdzekļu izmantošanu; tā kā dažādos saziņas līdzekļus izmanto kā organizētas tālpārdošanas vai distances pakalpojumu sniegšanas sistēmas sastāvdaļu, kas neietver piegādātāja un patērētāja vienlaicīgu klātbūtni; tā kā šo saziņas līdzekļu pastāvīgā

(1) OV C 156, 23.6.1992., 14. lpp. un OV C 308, 15.11.1993., 18. lpp.

(2) OV C 19, 25.1.1993., 111. lpp.

(3) Eiropas Parlamenta 1993. gada 26. maija atzinums (OV C 176, 28.6.1993., 95. lpp.), Padomes 1995. gada 29. jūnija kopējā nostāja (OV C 288, 30.10.1995., 1. lpp.) un Eiropas Parlamenta 1995. gada 13. decembra lēmums (OV C 17, 22.1.1996., 51. lpp.). Eiropas Parlamenta 1997. gada 16. janvāra lēmums un Padomes 1997. gada 20. janvāra lēmums.

(4) OV C 92, 25.4.1975., 1. lpp.

(5) OV C 167, 5.7.1986., 1. lpp.

(6) OV C 294, 22.11.1989., 1. lpp.

attīstība neļauj sastādīt to visaptverošu sarakstu, tomēr ir jānosaka principi, kas ir spēkā attiecībā pat uz tiem saziņas līdzekļiem, ko vēl tik plaši neizmanto;

- (10) tā kā viens un tas pats darījums, kas ietver secīgas darbības vai atsevišķu darbību sērijas noteiktā laika posmā, atkarībā no dalībvalstu tiesību aktiem var būt juridiski dažādi kvalificējams; tā kā šīs direktīvas noteikumus saskaņā ar 14. panta norādi nevar piemērot atšķirīgi, ievērojot dalībvalstu tiesību aktus; tā kā tālab ir pamats uzskatīt, ka saskaņai ar šīs direktīvas noteikumiem ir jābūt, veicot vismaz pirmo secīgu darbību sērijas vai pirmo atsevišķu darbību sērijas noteiktā laika posmā, ko var uzskatīt par darbību kopumu neatkarīgi no tā, vai šī darbība vai darbību sērijas ir vienota līguma vai secīgu, atsevišķu līgumu priekšmets;
- (11) tā kā distancālās saziņas līdzekļu izmantošana nedrīkst novest pie patērētājam sniedzamās informācijas samazināšanās; tā kā patērētājam nosūtāmā informācija tādēļ būtu jānosaka neatkarīgi no izmantotajiem saziņas līdzekļiem; tā kā piegādātajai informācijai ir jābūt saskaņā arī ar citiem attiecīgajiem Kopienas noteikumiem, jo īpaši noteikumiem Padomes Direktīvā 84/450/EEK (1984. gada 10. septembris) par dalībvalstu normatīvo un administratīvo aktu tuvināšanu attiecībā uz maldinošu reklāmu⁽¹⁾; tā kā, pieļaujot izņēmumus attiecībā uz pienākumu sniegt informāciju, patērētājs pēc paša ieskatiem pieprasa konkrētu pamatinformāciju, piemēram, ziņas par piegādātāju, preču vai pakalpojumu pamatīpašības un to cenu;
- (12) tā kā, sazinoties ar telefona starpniecību, būtu lietderīgi, ka patērētājs saņem pietiekamu informāciju sarunas sākumā, lai izlemtu par sarunas turpināšanu;
- (13) tā kā ar atsevišķu elektronisko tehnoloģiju starpniecību izplatītā informācija būtībā bieži ir īslaicīgi izmantojama, ja to nesauņem uz pastāvīga datu nesēja; tā kā patērētājam tādēļ savlaicīgi jāsaņem rakstisks paziņojums par informāciju, kas vajadzīga līguma pienācīgai izpildei;
- (14) tā kā patērētājam faktiski nav iespēju apskatīt izstrādājumu vai pārliecināties par sniegtā pakalpojuma raksturu pirms līguma noslēgšanas; tā kā būtu jāparedz tiesības atteikties no līguma, ja vien šajā direktīvā nav norādīts citādi; tā kā,

ja šīs tiesības nav tikai formālas, izmaksas, ja patērētājam tādas rodas, izmantojot atteikuma tiesības, ir jāierobežo ar preču atpakaļ nosūtīšanas tiešajām izmaksām; tā kā šīs atteikuma tiesības neierobežo valstu tiesību aktos paredzētās patērētāju tiesības, jo īpaši attiecībā uz bojātu izstrādājumu vai pakalpojumu saņemšanu vai uz tādu izstrādājumu un pakalpojumu saņemšanu, kas neatbilst piedāvājumā dotajam šādu izstrādājumu vai pakalpojumu aprakstam; tā kā dalībvalstis nosaka pārējos nosacījumus un pasākumus, ievērojot atteikuma tiesību izmantošanu;

- (15) tā kā ir jānosaka arī līguma izpildes termiņš, ja tas nav precizēts pasūtījuma izdarīšanas laikā;
- (16) tā kā nav pieļaujama reklāmas metode, kas ietver izstrādājuma nosūtīšanu vai pakalpojuma sniegšanu patērētājam par maksu bez patērētāja iepriekšēja pieprasījuma vai iepriekšējas piekrišanas, ja vien šī metode neietver aizstājproduktu vai pakalpojumu;
- (17) tā kā ir spēkā 1950. gada 4. novembra Eiropas Cilvēktiesību un pamatbrīvību aizsardzības konvencijas 8. un 10. pantā noteiktie principi; tā kā ir jāatzīst patērētāja tiesības uz privāto dzīvi, jo īpaši attiecībā uz neatkarību no atsevišķiem īpaši uzmācīgiem saziņas līdzekļiem; tā kā tādēļ šādu līdzekļu izmantošanai būtu jānosaka īpaši ierobežojumi; tā kā dalībvalstīm būtu jāveic attiecīgi pasākumi, lai efektīvi aizsargātu tos patērētājus, kuri nevēlas kontaktēties ar atsevišķu saziņas līdzekļu starpniecību, pret šādiem kontaktiem, neierobežojot tos konkrētos aizsargpasākumus attiecībā uz personas datu un privātās dzīves aizsardzību, kas patērētājam ir pieejami saskaņā ar Kopienas tiesību aktiem;
- (18) tā kā ir svarīgi, lai šajā direktīvā ietvertu saistošo noteikumu minimumu vajadzības gadījumā papildinātu ar ieinteresēto tirgotāju brīvprātīgi veiktajiem pasākumiem atbilstīgi Komisijas 1992. gada 7. aprīļa ieteikumam 92/295/EEK par prakses kodeksiem patērētāju aizsardzībai attiecībā uz līgumiem, kas ir apspriesti no attāluma⁽²⁾;

- (19) tā kā patērētāju optimālas aizsardzības interesēs ir svarīgi, lai patērētāji būtu pienācīgi informēti par šīs direktīvas noteikumiem un prakses kodeksiem, kas var pastāvēt šajā jomā;

⁽¹⁾ OV L 250, 19.9.1984., 17. lpp.

⁽²⁾ OV L 156, 10.6.1992., 21. lpp.

- (20) tā kā šīs direktīvas noteikumu pārkāpšana var kaitēt ne tikai patērētājiem, bet arī konkurentiem; tā kā tādēļ var izstrādāt noteikumus, kas dod iespēju valsts iestādēm vai to pārstāvjiem, vai patērētāju organizācijām, kam saskaņā ar valsts tiesību aktiem ir likumīga interese patērētāju aizsardzībā, vai profesionālām organizācijām, kam ir likumīga interese rīkoties, pārraudzīt šīs direktīvas piemērošanu;
- (21) tā kā, lai nodrošinātu patērētāju aizsardzību, ir svarīgi iespējami īsā laikā pievērsties jautājumam par pārrobežu sūdzībām; tā kā Komisija 1996. gada 14. februārī publicēja rīcības plānu attiecībā uz patērētāju pieeju tiesu varai un patērētāju strīdu izšķiršanu iekšējā tirgū; tā kā minētajā rīcības plānā iekļauj īpašas iniciatīvas ārpustiesas procedūru veicināšanai; tā kā, lai nodrošinātu šo procedūru uzticamību, norāda objektīvus kritērijus (II pielikums), un ir paredzēts izmantot standartizētas sūdzību veidlapas (III pielikums);
- (22) tā kā, lietojot jaunās tehnoloģijas, patērētājs nekontrolē izmantotos saziņas līdzekļus; tā kā tādēļ ir jānodrošina, lai pierādīšanas pienākumu var attiecināt uz piegādātāju;
- (23) tā kā atsevišķos gadījumos pastāv risks, ka patērētājam var tikt liegta šajā direktīvā paredzētā aizsardzība, nosakot, ka attiecībā uz līgumu piemērojams tādas valsts likums, kas nav dalībvalsts; tā kā šajā direktīvā tādēļ būtu jāiekļauj noteikumi, kas šo risku novērš;
- (24) tā kā dalībvalsts vispārējās interesēs var aizliegt tās teritorijā laist tirgū atsevišķas preces un pakalpojumus ar distancē līgumu starpniecību; tā kā šim aizliegumam ir jābūt saskaņā ar Kopienas noteikumiem; tā kā šādi aizliegumi, jo īpaši attiecībā uz medikamentiem, jau ir paredzēti saskaņā ar Padomes Direktīvu 89/552/EEK (1989. gada 3. oktobris) par dažu tādu televīzijas raidījumu veidošanas un apraides noteikumu koordinēšanu, kas ietverti dalībvalstu normatīvajos un administratīvajos aktos ⁽¹⁾, un Padomes Direktīvu 92/28/EEK (1992. gada 31. marts) par cilvēkiem paredzētu zāļu reklāmu ⁽²⁾,

IR PIENĒMUŠI ŠO DIREKTĪVU.

1. pants

Mērķis

Šīs direktīvas mērķis ir tuvināt dalībvalstu normatīvos un administratīvos aktus par distancē līgumiem starp patērētājiem un piegādātājiem.

⁽¹⁾ OV L 298, 17.10.1989., 23. lpp.

⁽²⁾ OV L 113, 30.4.1992., 13. lpp.

2. pants

Definīcijas

Šajā direktīvā:

- 1) "distancē līgums" ir jebkurš līgums, kas noslēgts starp piegādātāju un patērētāju, par precēm vai pakalpojumiem saskaņā ar piegādātāja organizētu tālpārdošanas vai distancē pakalpojumu sniegšanas shēmu, kad piegādātājs šā līguma vajadzībām ekskluzīvi izmanto vienu vai vairākus distancē saziņas līdzekļus līdz līguma noslēgšanas brīdim un ieskaitot to;
- 2) "patērētājs" ir jebkura fiziska persona, kura līgumos, uz ko attiecas šī direktīva, darbojas nolūkos, kas nav saistīti ar tās amatu, uzņēmējdarbību vai profesiju;
- 3) "piegādātājs" ir jebkura fiziska vai juridiska persona, kura līgumos, uz ko attiecas šī direktīva, darbojas komerciālā vai profesionālā statusā;
- 4) "distancē saziņas līdzekļi" ir jebkuri saziņas līdzekļi, kurus bez piegādātāja un patērētāja vienlaicīgas fiziskās klātbūtnes var izmantot, lai noslēgtu līgumu starp šīm pusēm. To saziņas līdzekļu, uz ko attiecas šī direktīva, orientējošs saraksts ir ietverts I pielikumā;
- 5) "saziņas līdzekļu operators" ir jebkura sabiedriska vai privāta fiziska vai juridiska persona, kuras amats, nodarbošanās vai profesionālā darbība ietver pienākumu darīt pieejamus piegādātājiem vienu vai vairākus distancē saziņas līdzekļus.

3. pants

Izņēmumi

1. Šī direktīva neattiecas uz līgumiem:

- kas ir saistīti ar finanšu pakalpojumiem, kuru nepilnīgs saraksts atrodams II pielikumā,
- kas ir noslēgti, izmantojot tirdzniecības automātus vai automatizētas komerciālas telpas,
- kas ir noslēgti ar telekomunikāciju operatoru starpniecību, izmantojot telefona automātus,
- kas ir noslēgti nekustamā īpašuma būvniecībai un pārdošanai vai attiecas uz citām nekustamā īpašuma tiesībām, izņemot nomas tiesības,
- kas ir noslēgti izsolē.

2. Direktīvas 4., 5., 6. pantu un 7. panta 1. punktu nepiemēro attiecībā uz:

- līgumiem par pārtikas produktu, dzērienu vai citu ikdienas patēriņam paredzētu preču piegādi, ko uz patērētāja mājām, dzīvesvietu vai darba vietu veic pastāvīgs izplatītājs,

— līgumiem par izmitināšanas, transporta, pārtikas krājumu piegādes vai izklaides pakalpojumu sniegšanu, ja piegādātājs, noslēdzis līgumu, uzņemas sniegt šos pakalpojumus konkrētā dienā vai konkrētā laika posmā, izņēmuma kārtā, ja notiek izklaides pasākumi brīvā dabā, piegādātājs var paturēt tiesības konkrētos apstākļos nepiemērot 7. panta 2. punktu.

4. pants

Iepriekšēja informācija

1. Pirms tiek noslēgts jebkāds līgums no attāluma, patērētājam savlaicīgi sniedz šādu informāciju:

- a) ziņas par piegādātāja personību un, ja līgumā ir paredzēts avansa maksājums, viņa adresi;
- b) preču vai pakalpojumu galveno īpašību raksturojums;
- c) preču vai pakalpojumu cena, ieskaitot visus nodokļus;
- d) atsevišķos gadījumos — piegādes izmaksas;
- e) maksāšanas, piegādes vai izpildes kārtība;
- f) atteikuma tiesību pastāvēšana, izņemot 6. panta 3. punktā norādītos gadījumus;
- g) distanciālo saziņas līdzekļu izmantošanas maksa, ja to neapreķina pēc pamatlikmes;
- h) laika posms, kurā piedāvājums vai cena paliek spēkā;
- i) vajadzības gadījumā līguma minimālais darbības laiks, ja līgumi attiecas uz izstrādājumiem, kas jāpiegādā, vai pakalpojumiem, kas jāsniedz pastāvīgi vai periodiski.

2. Šā panta 1. punktā minētās ziņas, kuru komerciālais nolūks ir jāpaskaidro, sniedz skaidri un saprotami jebkurā veidā, kas atbilst izmantotajiem distanciālās saziņas līdzekļiem, jo īpaši ievērojot komercdarījumu godprātības principus un principus, kas reglamentē tādu personu, kuras, ievērojot dalībvalstu tiesību aktus, nevar dot savu piekrišanu, piemēram, nepilngadīgo aizsardzību.

3. Turklāt, sazinoties ar telefona starpniecību, piegādātāja personību un sarunas komerciālo nolūku dara nepārprotami skaidru jebkuras sarunas ar patērētāju sākumā.

5. pants

Informācijas rakstisks apstiprinājums

1. Līguma izpildes laikā patērētājam ir laikus jāsaņem 4. panta 1. punkta a) līdz f) apakšpunktā norādītās informācijas rakstisks

apstiprinājums vai apstiprinājums ar citu viņam pieejamu pastāvīgu informācijas nesēju, vai arī, vēlākais, preču piegādes brīdī, ja līgums neattiecas uz precēm, kas jāpiegādā trešām personām, ja vien šī informācija patērētājam jau nav sniegta rakstiski vai ar citu viņam pieejamu pastāvīgu informācijas nesēju pirms līguma noslēgšanas.

Jebkurā gadījumā ir jāsniedz šādas ziņas:

- rakstiska informācija par nosacījumiem un kārtību, kādā izmantojamas atteikuma tiesības 6. panta nozīmē, ieskaitot 6. panta 3. punkta pirmajā ievilkumā norādītos gadījumus,
- piegādātāja uzņēmējdarbības vietas ģeogrāfiskā adrese, uz kuru patērētājs var adresēt visas sūdzības,
- informācija par pirkuma apkalpošanu un pastāvošajām garantijām,
- atzinums par līguma anulēšanu, ja tā darbības ilgums nav precizēts vai arī pārsniedz vienu gadu.

2. Šā panta 1. punktu nepiemēro attiecībā uz pakalpojumiem, kurus veic ar distanciālās saziņas līdzekļu starpniecību, ja tos veic tikai vienreizēji un fakturrēķinu nosūta distanciālās saziņas līdzekļu operators. Tomēr patērētājam visos gadījumos jābūt iespējai iegūt piegādātāja uzņēmējdarbības vietas ģeogrāfisko adresi, uz kuru viņš var adresēt visas sūdzības.

6. pants

Atteikuma tiesības

1. Attiecībā uz jebkuru no attāluma noslēgtu līgumu patērētājam ir vismaz septiņu darba dienu termiņš, kura laikā viņš, nemaksājot sodu un nesniedzot nekādu pamatojumu, var atteikties no šā līguma. Vienīgā maksa, ko var prasīt no patērētāja, ja viņš izmanto atteikuma tiesības, ir preču atpakaļ nosūtīšanas tiešās izmaksas.

Šo tiesību izmantošanas termiņš sākas:

- attiecībā uz precēm — no dienas, kurā patērētājs tās ir saņēmis, ja ir izpildītas 5. pantā noteiktās saistības,
- attiecībā uz pakalpojumiem — no dienas, kurā ir noslēgts līgums, vai no dienas, kurā tikušas izpildītas 5. pantā norādītās saistības, ja tās ir izpildītas pēc līguma noslēgšanas, ja vien šis laika posms nepārsniedz nākamajā apakšpunktā norādīto trīs mēnešu laika posmu.

Ja piegādātājs nav izpildījis 5. pantā noteiktās saistības, šis laika posms ir trīs mēneši. Šis laika posms sākas:

- attiecībā uz precēm — no dienas, kad patērētājs tās ir saņēmis,
- attiecībā uz pakalpojumiem — no līguma noslēgšanas dienas.

Ja 5. pantā norādītās ziņas iesniedz šajā trīs mēnešu laika posmā, pirmajā daļā minētais septiņu darba dienu termiņš sākas no ziņu iesniegšanas brīža.

2. Ja patērētājs saskaņā ar šo pantu izmanto atteikuma tiesības, piegādātāja pienākums ir bez atlīdzības atmaksāt patērētāja samaksātās summas. Vienīgā maksa, ko var prasīt no patērētāja, ja viņš izmanto atteikuma tiesības, ir preču atpakaļ nosūtīšanas tiešās izmaksas. Šāds atlīdzinājums ir jārealizē iespējami īsā laikā un jebkurā gadījumā — 30 dienu laikā.

3. Ja vien puses nav vienojušās citādi, patērētājs nevar izmantot 1. punktā paredzētās atteikuma tiesības attiecībā uz līgumiem:

- par pakalpojumu sniegšanu, ja ar patērētāja piekrišanu līguma izpilde ir sākusies pirms 1. punktā norādītā septiņu darba dienu termiņa beigām,
- par preču piegādi vai pakalpojumu sniegšanu, kuru cena ir atkarīga no svārstībām finanšu tirgū, kuras piegādātājs nevar kontrolēt,
- par tādu preču piegādi, kas izgatavotas pēc patērētāja specifikācijām vai ir nepārprotami personalizētas, vai arī to rakstura dēļ nav nosūtāmas atpakaļ, vai var ātri sabojāties, vai drīz beidzas to derīguma termiņš,
- par audio vai video ierakstu vai datorprogrammatūras piegādi, ja patērētājs ir noņēmis iepakojuma plombu,
- par laikrakstu, periodisko izdevumu un žurnālu piegādi,
- par totalizatora un loterijas pakalpojumiem.

4. Dalībvalstis savos tiesību aktos paredz noteikumu, ka:

- ja preču vai pakalpojumu cenu pilnībā vai daļēji sedz piegādātāja piešķirtais kredīts, vai
- ja šo cenu pilnībā vai daļēji sedz kredīts, ko patērētājam piešķirusi trešā persona, pamatojoties uz trešās personas un piegādātāja savstarpēju vienošanos,

kreditlīgumu anulē bez līgumsoda, ja patērētājs saskaņā ar 1. punktu izmanto savas tiesības atteikties no līguma.

Dalībvalstis nosaka sīki izstrādātus noteikumus kreditlīguma atcelšanai.

7. pants

Līguma izpilde

1. Ja vien puses nav vienojušās citādi, piegādātājam ir jāizpilda pasūtījums ne vēlāk kā 30 dienu laikā pēc dienas, kurā patērētājs ir nosūtījis savu pasūtījumu piegādātājam.

2. Ja piegādātājs neizpilda savu līguma daļu, pamatojoties uz to, ka pasūtītās preces vai pakalpojumi nav pieejami, patērētājam jāpaziņo par šādu stāvokli, un viņam pēc iespējas īsā laikā un jebkurā gadījumā 30 dienu laikā jāsaņem atpakaļ visas samaksātās summas.

3. Tomēr dalībvalstis var noteikt, ka piegādātājs var sniegt patērētājam līdzvērtīgas kvalitātes un cenas preces vai pakalpojumus, ja šī iespēja ir tikusi paredzēta pirms līguma noslēgšanas vai līgumā. Patērētāju skaidri un saprotami informē par šo iespēju. Preču atpakaļ nosūtīšanas izmaksas pēc atteikuma tiesību izmantošanas šajā gadījumā sedz piegādātājs, un patērētāju par to ir jāinformē. Šādos gadījumos preču vai pakalpojumu piegādi nevar uzskatīt par tādu preču vai pakalpojumu pārdošanu, kas netika pasūtīti, 9. panta nozīmē.

8. pants

Maksājumi ar karti

Dalībvalstis nodrošina vajadzīgos pasākumus, lai patērētājs varētu:

- lūgt maksājuma anulēšanu, ja saistībā ar distances līgumiem, uz ko attiecas šī direktīva, ir negodīgi izmantota viņa maksājumu karte,
- negodīgas izmantošanas gadījumā saņemt atpakaļ samaksātās summas.

9. pants

Nepasūtītu preču pārdošana

Dalībvalstis veic vajadzīgos pasākumus, lai:

- aizliegtu tādu preču un pakalpojumu piegādi patērētājam, ko viņš iepriekš nav pasūtījis, ja šāda piegāde ietver maksājuma pieprasījumu,
- atbrīvotu patērētāju no jebkādas atlīdzības sniegšanas nepasūtītas piegādes gadījumos, kad atbildes nesniegšana nav uzskatāma par piekrišanu.

10. pants

Ierobežojumi atsevišķu distanciālās saziņas līdzekļu izmantošanā

1. Patērētājs dod iepriekšēju piekrišanu šādiem piegādātāja izmantotiem informācijas līdzekļiem:

- automatizētai saziņas sistēmai bez cilvēka līdzdalības (balss pasts),
- faksimila aparātam (faksa aparātam).

2. Dalībvalstis nodrošina, ka distanciālās saziņas līdzekļus, kas nav minēti 1. punktā un kas dod iespēju individuālai saziņai, var izmantot tikai tad, ja patērētājam nav konkrētu iebildumu.

11. pants

Tiesiskā vai administratīvā palīdzība

1. Dalībvalstis nodrošina pienācīgus un efektīvus līdzekļus, lai nodrošinātu šīs direktīvas prasību izpildi patērētāju interesēs.

2. Šā panta 1. punktā minētie līdzekļi ietver noteikumus, kas paredz, ka viena vai vairākas no turpmāk minētajām iestādēm, kā paredzēts attiecīgās valsts tiesību aktos, saskaņā ar šīs valsts tiesību aktiem var iesniegt prasību tiesā vai kompetentās pārvaldes iestādēs, lai nodrošinātu, ka tiek piemēroti attiecīgās valsts noteikumi šīs direktīvas īstenošanai:

- a) publiskās iestādes vai to pārstāvji;
 - b) patērētāju organizācijas, kurām ir likumīgas intereses patērētāju aizsardzībā;
 - c) profesionālas organizācijas, kurām ir likumīgas intereses rīkoties.
3. a) Dalībvalstis var noteikt, ka pierādīšanas pienākumu attiecībā uz provizoriskas informācijas, rakstiska apstiprinājuma esamību, termiņu ievērošanu vai patērētāja piekrišanu var uzlikt piegādātājam.
- b) Dalībvalstis veic vajadzīgos pasākumus, lai nodrošinātu, ka piegādātāji un saziņas līdzekļu operatori, ja ir iespējams, pārtrauc darbības, kas neatbilst pasākumiem, kuri paredzēti saskaņā ar šo direktīvu.

4. Dalībvalstis var paredzēt neatkarīgu iestāžu brīvprātīgi realizētu šīs direktīvas noteikumu ievērošanas uzraudzību un iespēju griezties šādās iestādēs strīdu izšķiršanai kā papildu līdzekļus tiem līdzekļiem, kas jāparedz dalībvalstīm, lai nodrošinātu atbilstību šīs direktīvas noteikumiem.

12. pants

Direktīvas saistošais raksturs

1. Patērētājs nevar atteikties no viņam piešķirtajām tiesībām, transponējot šo direktīvu attiecīgās valsts tiesību aktos.

2. Dalībvalstis veic vajadzīgos pasākumus, lai nodrošinātu to, ka patērētājs nezaudē šīs direktīvas piešķirto aizsardzību tādēļ, ka par līgumam piemērojamām tiesībām ir izvēlētas valsts, kas nav dalībvalsts, tiesības, ja līgumam ir cieša saistība ar vienas vai vairāku dalībvalstu teritorijām.

13. pants

Kopienas noteikumi

1. Šīs direktīvas noteikumus piemēro, ciktāl Kopienas tiesību noteikumos nav normu, kas reglamentē atsevišķus distances līgumu veidus kopumā.

2. Ja konkrēti Kopienas noteikumi ietver noteikumus, kas reglamentē tikai atsevišķus preču piegādes vai pakalpojumu sniegšanas aspektus, šiem konkrētajiem distances līgumu aspektiem piemēro nevis šīs direktīvas noteikumus, bet gan minētos Kopienas noteikumus.

14. pants

Noteikums par minimumu

Dalībvalstis var ieviest vai saglabāt stingrākus Līgumam atbilstīgus noteikumus jomā, uz ko attiecas šī direktīva, lai nodrošinātu augstāku patērētāja aizsardzības līmeni. Šādi noteikumi vajadzības gadījumā vispārējās interesēs un saskaņā ar Līgumu ietver aizliegumu par konkrētu preču vai pakalpojumu, jo īpaši medikamentu, laišanu tirgū šo valstu teritorijā ar distances līgumu starpniecību.

15. pants

Īstenošana

1. Dalībvalstis stājas spēkā normatīvi un administratīvi akti, kas vajadzīgi, lai panāktu atbilstību šīs direktīvas prasībām ne vēlāk kā trīs gadus pēc šīs direktīvas stāšanās spēkā. Par to dalībvalstis tūlīt informē Komisiju.

2. Pieņemot pasākumus, kas minēti 1. punktā, dalībvalstis tajos ietver atsauci uz šo direktīvu vai arī šādu atsauci pievieno to oficiālajai publikācijai. Dalībvalstis nosaka kārtību, kādā izdarīt šādas atsauces.

3. Dalībvalstis dara Komisijai zināmus tos savus tiesību aktu noteikumus, ko tās pieņem jomā, kuru reglamentē šī direktīva.

4. Vēlākais četrus gadus pēc šīs direktīvas stāšanās spēkā Komisija iesniedz ziņojumu Eiropas Parlamentam un Padomei par šīs direktīvas īstenošanu, pievienojot, ja vajadzīgs, priekšlikumu tās pārskatīšanai.

16. pants

Patērētāju informēšana

Dalībvalstis veic attiecīgus pasākumus, lai informētu patērētāju par valsts tiesību aktiem, kuros transponē šo direktīvu, un vajadzības gadījumā mudina profesionālās organizācijas informēt patērētājus par viņu prakses kodeksiem.

17. pants

Sūdzību procedūras

Komisija pēta īstenošanas iespējas efektīvu līdzekļu izveidei, lai izskatītu patērētāju sūdzības attiecībā uz tālpārdošanu. Divu gadu

laikā pēc šīs direktīvas stāšanās spēkā Komisija iesniedz Eiropas Parlamentam un Padomei ziņojumu par pētījumu rezultātiem, vajadzības gadījumā pievienojot priekšlikumus.

18. pants

Šī direktīva stājas spēkā tās publicēšanas dienā *Eiropas Kopienu Oficiālajā Vēstnesī*.

19. pants

Šī direktīva ir adresēta dalībvalstīm.

Briselē, 1997. gada 20. maijā

Eiropas Parlamenta vārdā —

priekšsēdētājs

J. M. GIL-ROBLES

Padomes vārdā —

priekšsēdētājs

J. VAN AARTSEN

I PIELIKUMS

Saziņas līdzekļi, uz ko attiecas 2. panta 4. punkts

- Iespieddarbs bez konkrēta adresāta
 - Iespieddarbs ar konkrētu adresātu
 - Standartvēstule
 - Reklāma presē ar pasūtījuma veidlapu
 - Katalogs
 - Tālrunis ar cilvēka līdzdalību
 - Tālrunis bez cilvēka līdzdalības (balss pasts, audioteksts)
 - Radio
 - Videotelefons (telefons ar ekrānu)
 - Videotekss (mikrodators un televīzijas ekrāns) ar tastatūru vai kontaktekrānu
 - Elektroniskais pasts
 - Faksimila aparāts (faksa aparāts)
 - Televīzija (televeikals).
-

II PIELIKUMS

Finanšu pakalpojumi 3. panta 1. punkta nozīmē

- Ieguldījumu pakalpojumi
- Apdrošināšanas un pārapirošināšanas darījumi
- Banku pakalpojumi
- Operācijas ar standartizētiem nākotnes darījumiem vai iespēju līgumiem.

Šādi pakalpojumi jo īpaši ietver:

- Direktīvas 93/22/EEK pielikumā ⁽¹⁾ norādītos ieguldījumu pakalpojumus; kolektīvo ieguldījumu uzņēmumu pakalpojumus,
- pakalpojumus, kuros ietvertas Direktīvas 89/646/EEK pielikumā ⁽²⁾ norādītās darbības, uz kurām attiecas savstarpējā atzīšana,
- darījumus, uz kuriem attiecas apdrošināšanas un pārapirošināšanas darbības, kas norādītas:
 - Direktīvas 73/239/EEK 1. pantā ⁽³⁾,
 - Direktīvas 79/267/EEK pielikumā ⁽⁴⁾,
 - Direktīvā 64/225/EEK ⁽⁵⁾,
 - Direktīvā 92/49/EEK ⁽⁶⁾ un Direktīvā 92/96/EEK ⁽⁷⁾.

⁽¹⁾ OV L 141, 11.6.1993., 27. lpp.

⁽²⁾ OV L 386, 30.12.1989., 1. lpp. Direktīva, kurā jaunākie grozījumi izdarīti ar Direktīvu 92/30/EEK (OV L 110, 28.4.1992., 52. lpp.).

⁽³⁾ OV L 228, 16.8.1973., 3. lpp. Direktīva, kurā jaunākie grozījumi izdarīti ar Direktīvu 92/49/EEK (OV L 228, 11.8.1992., 1. lpp.).

⁽⁴⁾ OV L 63, 13.3.1979., 1. lpp. Direktīva, kurā jaunākie grozījumi izdarīti ar Direktīvu 90/619/EEK (OV L 330, 29.11.1990., 50. lpp.).

⁽⁵⁾ OV 56, 4.4.1964., 878./64. lpp. Direktīva grozīta ar 1973. gada Pievienošanās aktu.

⁽⁶⁾ OV L 228, 11.8.1992., 1. lpp.

⁽⁷⁾ OV L 360, 9.12.1992., 1. lpp.