

31997L0007

L 144/19

URADNI LIST EVROPSKIH SKUPNOSTI

4.6.1997

DIREKTIVA 97/7/ES EVROPSKEGA PARLAMENTA IN SVETA
z dne 20. maja 1997
o varstvu potrošnikov glede sklepanja pogodb pri prodaji na daljavo

EVROPSKI PARLAMENT IN SVET EVROPSKE UNIJE STA

ob upoštevanju Pogodbe o ustanovitvi Evropske skupnosti in zlasti člena 100a Pogodbe,

ob upoštevanju predloga Komisije ⁽¹⁾,

ob upoštevanju mnenja Ekonomsko-socialnega odbora ⁽²⁾,

v skladu s postopkom, določenim v členu 189b Pogodbe ⁽³⁾, z vidika skupnega besedila, ki ga je odobril spravni odbor dne 27. novembra 1996,

- (1) ker je treba v zvezi z doseženimi cilji notranjega trga sprejeti ukrepe za njegovo postopno utrjevanje;
- (2) ker prosti pretok blaga in storitev ne vpliva samo na poslovni sektor, ampak tudi na zasebnike; ker pomeni, da bi potrošniki morali imeti dostop do blaga in storitev druge države članice pod enakimi pogoji kakor prebivalstvo te države;
- (3) ker bi za potrošnike čezmejna prodaja na daljavo lahko bila eden glavnih otipljivih rezultatov doseženega notranjega trga, kakor je, med drugim, omenjeno v sporočilu z naslovom „Na poti k enotnemu trgu pri distribuciji“, ki ga je Komisija poslala Svetu; ker je za dobro delovanje notranjega trga za potrošnike bistvenega pomena, da lahko sklepajo pogodbe tudi s podjetjem zunaj svoje države, četudi ima to podjetje poslovalnico v državi njihovega prebivališča;
- (4) ker uvajanje novih tehnologij večja število možnosti, da lahko potrošniki pridobijo informacije o ponudbah vseh vrst v Skupnosti in lahko naročajo; ker so nekatere

države članice že sprejele razne ali različne ukrepe za varstvo potrošnika pri prodaji na daljavo, kar je imelo škodljiv učinek na konkurenco med poslovnimi panogami na notranjem trgu; ker je torej treba na ravni Skupnosti uvesti minimalno število skupnih pravil na tem področju;

- (5) ker člena 18 in 19 Priloge k Resoluciji Sveta z dne 14. aprila 1975 o uvodnem programu EGS za varstvo potrošnika in politiko informiranja ⁽⁴⁾ kažeta na potrebo po zavarovanju nakupov blaga in storitev pred zahtevami za plačilo nezahtevanega blaga in pred agresivnimi prodajnimi metodami;
- (6) ker člen 33 sporočila pod naslovom „Nova spodbuda za politiko varstva potrošnikov“, ki ga je Komisija poslala Svetu in ga je ta odobril s svojo Resolucijo z dne 23. junija 1986 ⁽⁵⁾, navaja, da bo Komisija predložila svoje predloge v zvezi z uporabo novih informacijskih tehnologij, ki omogočajo potrošnikom, da naročajo blago pri ponudnikih od doma;
- (7) ker Resolucija Sveta z dne 9. novembra 1989 o prihodnjih prednostnih nalogah za ponovno uvajanje politike varstva potrošnika ⁽⁶⁾ poziva Komisijo, naj da prednost področjem iz Priloge k tej resoluciji; ker se ta priloga nanaša na nove tehnologije, ki vključujejo tudi prodajo preko televizije; ker je Komisija odgovorila na to resolucijo s sprejemom triletnega akcijskega programa za politiko varstva potrošnika v Evropski gospodarski skupnosti (1990–1992); ker ta načrt predvideva sprejem direktive;
- (8) ker o jezikih, v katerih so sestavljene pogodbe pri prodaji na daljavo, odločajo države članice;
- (9) ker pogodbe, sklenjene na daljavo, pomenijo uporabo enega ali več sredstev za komuniciranje na daljavo; ker različna sredstva za komuniciranje, uporabljena kot sestavni del organizirane prodaje na daljavo ali sistema ponujanja storitev, nimajo za posledico hkratne prisotnosti

⁽¹⁾ UL C 156, 23.6.1992, str. 14, in UL C 308, 15.11.1993, str. 18.

⁽²⁾ UL C 19, 25.1.1993, str. 111.

⁽³⁾ Mnenje Evropskega parlamenta z dne 26. maja 1993 (UL C 176, 28.6.1993, str. 95), Skupno stališče Sveta z dne 29. junija 1995 (UL C 288, 30.10.1995, str. 1) in Sklep Evropskega parlamenta z dne 13. decembra 1995 (UL C 17, 22.1.1996, str. 51). Odločba Evropskega parlamenta z dne 16. januarja 1997 in Odločba Sveta z dne 20. januarja 1997.

⁽⁴⁾ UL C 92, 25.4.1975, str. 1.

⁽⁵⁾ UL C 167, 5.7.1986, str. 1.

⁽⁶⁾ UL C 294, 22.11.1989, str. 1.

- ponudnika in potrošnika; ker stalni razvoj teh sredstev obveščanja ne dopušča sestave izčrpnega seznama, ampak zahteva opredelitev načel, ki bodo veljavna tudi za tista sredstva, ki še niso v široki uporabi;
- (10) ker bi se zaradi iste pogodbe, ki vključuje več zaporednih ali več ločenih dobav v določenem časovnem obdobju, lahko pojavilo več pravnih tolmačenj, odvisno od prava držav članic; ker se določb te direktive, v skladu s pravom držav članic, ne da uporabljati drugače, razen da se uporabi člen 14; ker je treba v ta namen upoštevati, da morajo biti usklajene z določbami te direktive, ob času prve od več zaporednih ali prve od več ločenih transakcij v določenem časovnem obdobju, ki jih lahko štejemo za celoto, če je ta transakcija ali vrsta transakcij predmet ene same pogodbe ali zaporednih ločenih pogodb;
- (11) ker uporaba sredstev za komuniciranje na daljavo ne sme voditi v zmanjšanje informacij, ki so potrošniku na voljo; ker morajo informacije, ki jih je treba poslati potrošniku, biti torej določene za uporabo kakršnega koli komunikacijskega sredstva; ker morajo biti ponujene informacije v skladu z drugimi pomembnimi pravili Skupnosti, zlasti tistimi iz Direktive 84/450/EGS z dne 10. septembra 1984 o približevanju zakonov in drugih predpisov držav članic, ki zadevajo zavajajoče oglaševanje ⁽¹⁾; ker mora, če jih želi, potrošnik sam zaprositi za osnovne informacije, na primer kdo je ponudnik, glavne značilnosti blaga ali uslug in njihova cena, če izjemoma ni izpolnjena obveznost o dajanju informacij;
- (12) ker je pri komuniciranju po telefonu primerno, da potrošnik dobi dovolj informacij že na začetku pogovora, da se lahko odloči, ali naj s pogovorom nadaljuje ali ne;
- (13) ker so informacije, ki jih razširjajo nekatere elektronske tehnologije, velikokrat kratkoročne, če niso prejete preko stalnega medija; ker mora torej potrošnik pravočasno prejeti pisno obvestilo, da bi tako imel dovolj informacij, potrebnih za pravilno izvajanje pogodbe;
- (14) ker si potrošnik ne more v tistem trenutku ogledati izdelka ali se prepričati o vrsti opravljene storitve pred sklenitvijo pogodbe; ker je treba predpisati pravico do odstopa
- pogodbe, razen če v tej direktivi ni določeno drugače; ker, če naj bo ta pravica več kakor samo formalna, morajo biti stroški za potrošnika, ki uveljavi pravico do odstopa od pogodbe, omejeni na neposredne stroške vračanja blaga; ker mora biti ta pravica do odstopa brez škode za pravice potrošnika po nacionalni zakonodaji, še zlasti kar zadeva prejem poškodovanih izdelkov in storitev ali takih izdelkov in storitev, ki ne ustrezajo opisu v ponudbi za te izdelke in storitve; ker je na državah članicah, da določijo druge pogoje in dogovore, ki izhajajo iz uveljavljanja pravice do odstopa;
- (15) ker je treba predpisati tudi rok za izvedbo pogodbe, če to ni natančno določeno ob naročilu;
- (16) ker tehnika pospeševanja prodaje, ki obsega tudi odpošiljanje izdelka ali zagotovitev storitve potrošniku proti plačilu, brez predhodne zahteve potrošnika ali njegovega izrecnega soglasja, ne more biti dovoljena, razen če gre za nadomestni izdelek ali drugo storitev;
- (17) ker se uporabljajo načela, določena v členih 8 in 10 Evropske konvencije o varstvu človekovih pravic in temeljnih svoboščin z dne 4. novembra 1950; ker je treba priznati potrošnikovo pravico do zasebnosti, zlasti kar zadeva svobodo pred nekaterimi posebej vsiljivimi sredstvi komuniciranja; ker je treba torej določiti posebne omejitve uporabe takih sredstev; ker morajo države članice sprejeti primerne ukrepe, da bi učinkovito zaščitile tiste potrošnike, ki ne želijo, da bi s posameznimi sredstvi komuniciranja navezovali stike z njimi, brez škode za posebno varstvo, dostopno potrošniku na podlagi zakonodaje Skupnosti in ki zadeva varstvo osebnih podatkov in zasebnosti;
- (18) ker je za minimalno zavezujoča pravila iz te direktive pomembno, da se jih, kadar je to potrebno, dopolni s prostovoljnimi dogovori med trgovci, ki jih to zadeva, v smislu Priporočila Komisije št. 92/295/EGS z dne 7. aprila 1992 o kodeksu ravnanja pri varstvu potrošnikov v zvezi s pogodbami, sklenjenimi na daljavo ⁽²⁾;
- (19) ker je v interesu optimalnega varstva potrošnikov pomembno, da so potrošniki zadovoljivo informirani o določbah te direktive in o kodeksu ravnanja, ki morda obstaja na tem področju;

⁽¹⁾ UL L 250, 19.9.1984, str. 17.

⁽²⁾ UL L 156, 10.6.1992, str. 21.

- (20) ker lahko neskladnost s to direktivo škodi ne samo potrošnikom, ampak tudi konkurenci; ker se lahko predpiše določbe, ki omogočajo javnim organom, njihovim predstavnikom ali organizacijam potrošnikov, ki imajo v skladu z nacionalno zakonodajo pravni interes za varstvo potrošnikov, ali poklicnim organizacijam, ki imajo pravni interes za ukrepanje in nadzor nad njihovim izvajanjem;
- (21) ker je pri varstvu potrošnikov pomembno, da je zahteva za čezmejno reklamacijo poslana takoj, ko je to izvedljivo; ker je Komisija 14. februarja 1996 objavila akcijski program za potrošnikovo uveljavljanje pravice in poravnavanje sporov s potrošniki na notranjem trgu; ker ta akcijski program vključuje posebne pobude za pospeševanje izvensodnih postopkov; ker so predlagana objektivna merila (Priloga II) za zagotovitev zanesljivosti teh postopkov in je določeno, da je treba uporabljati standardizirane obrazce za pritožbe (Priloga III);
- (22) ker ob uporabi novih tehnologij potrošnik ne more kontrolirati uporabljenih sredstev za komuniciranje; ker je torej potrebno določiti, da je dokazno breme lahko na strani ponudnika;
- (23) ker obstaja tveganje, da bi bil v določenih primerih potrošnik prikrajšan za varstvo po tej direktivi zaradi zakonskih določil države nečlanice, ko se ta zakonodaja uporablja za pogodbo; ker morajo torej biti v to direktivo vključene določbe, ki bodo preprečevale tako tveganje;
- (24) ker lahko država članica v splošnem interesu na svojem ozemlju prepove trženje določenega blaga in storitev po pogodbah pri prodaji na daljavo; ker mora biti ta prepoved v skladu s pravili Skupnosti; ker že obstaja določba za take prepovedi, zlasti za medicinske proizvode, po Direktivi Sveta 89/552/EGS z dne 3. oktobra 1989 o usklajevanju nekaterih zakonov in drugih predpisov v državah članicah o izvajanju dejavnosti televizijskega oddajanja ⁽¹⁾ in Direktivo Sveta 92/28/EGS z dne 31. marca 1992 o oglaševanju medicinskih proizvodov za človeško uporabo ⁽²⁾,

SPREJELA NASLEDNJO DIREKTIVO:

Člen 1

Predmet

Predmet te direktive je približevanje zakonov in drugih predpisov držav članic v zvezi s pogodbami med potrošniki in ponudniki, sklenjenimi pri prodaji na daljavo.

⁽¹⁾ UL L 298, 17.10.1989, str. 23.

⁽²⁾ UL L 113, 30.4.1992, str. 13.

Člen 2

Opredelitve

Za namen te direktive pomeni:

- (1) „pogodba pri prodaji na daljavo“ vsako pogodbo, ki zadeva blago ali storitve in je bila sklenjena med ponudnikom in potrošnikom po organiziranem programu za prodajo ali pre-skrbo storitev, ki ga vodi ponudnik in ki za namen pogodbe uporablja izključno enega ali več sredstev za komuniciranje na daljavo, vse do takrat, in vključno s trenutkom, ko je pogodba sklenjena;
- (2) „potrošnik“ pomeni vsako fizično osebo, ki v pogodbah po tej direktivi deluje za namene izven njegove obrti, posla ali poklica;
- (3) „ponudnik“ pomeni fizično ali pravno osebo, ki v pogodbah po tej direktivi deluje v okviru svoje trgovske ali poklicne dejavnosti;
- (4) „sredstva za komuniciranje na daljavo“ pomeni vsako sredstvo, ki se ga lahko uporablja za sklenitev pogodbe med ponudnikom in potrošnikom, ne da bi bila za to potrebna njuna hkratna fizična navzočnost. Seznam s primeri komunikacijskih sredstev, ki jih zajema ta direktiva, vsebuje Priloga I;
- (5) „operater sredstva za komuniciranje“ pomeni vsako javno ali zasebno fizično ali pravno osebo, katere dejavnost, posel ali poklic je, da ponudnikom da na razpolago enega ali več sredstev za komuniciranje na daljavo.

Člen 3

Izjeme

1. Ta direktiva se ne uporablja za pogodbe:
 - ki zadevajo finančne storitve, katerih nepopoln seznam je naveden v Prilogi II,
 - sklenjene z uporabo prodajnih avtomatov ali v trgovskih lokalih, opremljenih z avtomati,
 - sklenjene s telekomunikacijskimi operaterji ob uporabi javnih telefonskih govorilnic,
 - sklenjene za izgradnjo in prodajo nepremičnin ali povezanih z drugimi nepremičninsko-lastniškimi pravicami, razen z najemom,
 - sklenjene na dražbi.
2. Členi 4, 5, 6 in 7(1) se ne uporabljajo za:
 - pogodbe o prodaji hrane, pijače ali drugega blaga, ki je namenjeno vsakodnevni porabi in ga potrošniku na dom, njegovo prebivališče ali njegovo delovno mesto, dobavljajo redni dostavljavci,

- pogodbe za preskrbo nastanitve, prevoza, gostinske preskrbe s hrano ali storitev za prosti čas, kjer se ponudnik ob sklenitvi pogodbe zaveže, da bo preskrbel te storitve na določen datum ali v določenem roku; izjemoma si lahko ponudnik v primeru zabavnih prireditev na prostem pridrži pravico, da ob posebnih razmerah ne bo uporabil člena 7(2).

Člen 4

Predhodna informacija

1. Pravočasno pred sklenitvijo vsake pogodbe pri prodaji na daljavo mora potrošnik dobiti naslednje podatke:

- (a) ime ponudnika in v primeru, ko je v pogodbah določeno vnaprejšnje plačilo, tudi njegov naslov;
- (b) glavne značilnosti blaga ali storitev;
- (c) ceno blaga ali storitev, vključno z vsemi davki;
- (d) stroške dostave, kadar je to primerno;
- (e) podrobnosti o plačilu, dostavi ali izvedbi;
- (f) možnosti pravice do odstopa, razen v primerih iz člena 6(3);
- (g) stroške uporabe sredstev za komuniciranje na daljavo, če so ti zaračunani po drugi in ne po osnovni stopnji;
- (h) obdobje, za katero velja ponudba ali cena;
- (i) kadar je to primerno, minimalno trajanje pogodbe v primerih, ko gre za pogodbe o dobavi izdelkov ali opravljanju storitev, ki naj bi jih izvajali stalno ali periodično.

2. Podatki iz odstavka 1, katerih komercialni namen mora biti jasno izražen, morajo biti jasni in razumljivi, v obliki, ki je v vsakem pogledu primerna uporabljenim sredstvom za komuniciranje na daljavo, ter s potrebnim upoštevanjem zlasti načel dobre vere v trgovskih poslih in načel, ki urejajo varstvo tistih, ki v skladu z zakonodajo držav članic ne morejo dati svojega soglasja, na primer mladoletnih oseb.

3. Poleg tega je treba v primeru telefonskega razgovora jasno in nedvoumno povedati ime ponudnika in komercialni namen telefonskega klica že na začetku vsakega razgovora s potrošnikom.

Člen 5

Pisna potrditev informacij

1. Potrošnik mora prejeti pisno potrdilo o informacijah ali potrdilo v obliki drugega trajnega razpoložljivega in dosegljivega sredstva za informiranje, ki so navedeni v členu 4(1)(a) do (f), pravočasno med izvajanjem pogodbe in najkasneje ob dobavi, če gre za blago, ki se ne dobavlja tretjim osebam, razen če je potrošnik dobil pisno informacijo že pred sklenitvijo pogodbe ali mu je bila dana v obliki drugega trajnega razpoložljivega in dosegljivega sredstva za informiranje.

V vsakem primeru je treba poskrbeti za:

- pisno informacijo o pogojih in postopkih za uveljavljanje pravice do odstopa, v skladu s členom 6, vključno s primeri, navedenimi v členu 6(3),
- popolni naslov poslovnega sedeža ponudnika, na katerega potrošnik lahko naslovi pritožbe,
- informacije o servisih in o obstoječi garanciji,
- o pogojih odstopa od pogodbe, pri pogodbah za nedoločen čas ali pogodbah, ki so sklenjene za več kakor eno leto.

2. Odstavek 1 se ne uporablja za storitve, ki se opravijo z uporabo sredstev za komuniciranje na daljavo, če so opravljene ob eni sami priložnosti in jih zaračuna operater sredstev za komuniciranje na daljavo. Vendar pa mora potrošnik v vseh primerih imeti možnost dobiti točni naslov poslovnega sedeža ponudnika, na katerega mu lahko pošlje svoje pritožbe.

Člen 6

Pravica do odstopa od pogodbe

1. Za vsako pogodbo pri prodaji na daljavo ima potrošnik rok najmanj sedem delovnih dni za odstop od pogodbe brez penalov in brez navajanja razlogov. Edini strošek, ki bi se potrošniku lahko zaračunal, ker je uveljavil svojo pravico do odstopa, je neposredni strošek vračila blaga.

Rok za uveljavljanje te pravice začne teči:

- za blago od dneva, ko ga je potrošnik prejel, če so bile izpolnjene obveznosti iz člena 5;
- za storitve od dneva sklenitve pogodbe ali z dnem, ko so bile izpolnjene obveznosti iz člena 5, če so bile izpolnjene po sklenitvi pogodbe, pod pogojem, da ta čas ne presega trimesečnega roka, navedenega v naslednjem pododstavku.

Če ponudnik ni izpolnil obveznosti iz člena 5, traja rok tri mesece. Ta rok začne teči:

- za blago od dneva, ko ga je potrošnik prejel;
- za usluge od dneva sklenitve pogodbe.

Če so bile informacije, navedene v členu 5, posredovane v tem trimesečnem roku, začne rok sedmih delovnih dni v skladu s prvim pododstavkom teči s tem trenutkom.

2. Če je potrošnik v skladu s tem členom uveljavil pravico do odstopa od pogodbe, je ponudnik dolžan povrniti zneske, ki jih je potrošnik plačal, ne da bi za to zaračunal stroške. Edini strošek, ki se potrošniku lahko zaračuna, je neposredni strošek vračila blaga. Povračilo zneska mora biti izplačano takoj, ko je mogoče, vendar najkasneje v 30 dneh.

3. Razen če se pogodbeni stranki ne dogovorita drugače, potrošnik ne more uveljavljati pravice do odstopa, predvidene v odstavku 1, od pogodb:

- za provizijo od storitev, če se je izvajanje s potrošnikovo privolitvijo začelo pred koncem roka sedmih delovnih dni, navedenega v odstavku 1,
- za dobave blaga ali opravljanje storitev, katerih cena je odvisna od nihanj na finančnem trgu, nad katerimi dobavitelj nima nobenega nadzora;
- za dobave blaga, narejenega po podrobnem opisu ali osebnih željah kupca, ali blaga, ki ga zaradi njegove narave ni moč vrniti, ki se lahko hitro pokvari ali mu poteče rok,
- za dobave zvočnih ali vizualnih posnetkov ali računalniških programov, ki jih je potrošnik odprl,
- za dobave časopisov, periodičnega tiska in revij,
- za igre na srečo in storitve loterije.

4. Države članice v svoji zakonodaji sprejmejo predpise, da bi zagotovile da:

- če je cena blaga ali storitev v celoti ali deloma pokrita s kreditom, ki ga daje ponudnik, ali
- če je cena v celoti ali deloma pokrita s kreditom, ki ga potrošniku daje tretja oseba na podlagi sporazuma med tretjo osebo in ponudnikom,

se kreditno pogodbo odpove brez penalov, če potrošnik v skladu z odstavkom 1 uveljavlja svojo pravico do odstopa od pogodbe.

Države članice določijo podrobna pravila za odpoved kreditne pogodbe.

Člen 7

Izpolnitev pogodbe

1. Razen če se pogodbeni stranki nista dogovorili drugače, mora ponudnik izpolniti naročilo najkasneje v tridesetih dneh od taktat, ko mu je kupec dal naročilo.

2. Če ponudnik ne izpolni svojih obveznosti iz pogodbe, ker naročeno blago ali storitve niso na razpolago, mora o tem obvestiti potrošnika in mu čimprej povrniti vse zneske, ki jih je ta plačal, v vsakem primeru pa najkasneje v tridesetih dneh.

3. Vendar lahko države članice določijo, da lahko ponudnik potrošniku preskrbi blago ali storitve enake kakovosti in cene, če je bila taka možnost določena pred sklenitvijo pogodbe ali v pogodbi. Potrošnika se o tem obvesti na jasen in razumljiv način. Strošek za vračanje blaga po uveljavitvi pravice do odstopa nosi v tem primeru ponudnik in je treba potrošnika o tem obvestiti. V takih primerih pri dobavi blaga ali storitev ne gre za prodajo nenaročenega blaga ali storitve v smislu člena 9.

Člen 8

Plačilo s kartico

Države članice zagotovijo obstoj ustreznih ukrepov, ki kupcu omogočajo:

- da zahteva preklic plačila, če je bila njegova kartica v zvezi s pogodbo pri prodaji na daljavo, ki je predmet te direktive, zlorabljena,
- da se mu v primeru zlorabe plačanega zneska izda dobropis ali se mu znesek vrne.

Člen 9

Nenaročeno blago ali storitve

Države članice sprejmejo potrebne ukrepe za:

- prepoved dobave blaga ali storitev potrošniku, če jih ta ni poprej naročil, kadar ima taka dobava za posledico zahtevo za plačilo,
- oprostitev potrošnika kakršnega koli plačila v primeru dobave nenaročenega blaga ali storitve, pri čemer izostanek potrošnikovega odgovora ne pomeni sprejema ponudbe.

Člen 10

Omejitve uporabe nekaterih sredstev za komuniciranje na daljavo

1. Ponudnik lahko uporablja naslednja sredstva le s predhodnim soglasjem potrošnika:

- sistem avtomatiziranih klicev brez posredovanja človeka (avtomatska naprava za klicanje),
- faksimilni aparat (faks).

2. Države članice zagotovijo, da se sredstva za komuniciranje na daljavo, ki omogočajo osebna sporočila z izjemo tistih, navedenih v odstavku 1, lahko uporabljajo le, če potrošnik temu odkrito ne nasprotuje.

Člen 11

Sodno in upravno varstvo

1. Države članice zagotovijo, da so na voljo primerna in učinkovita sredstva, ki zagotavljajo, da se ta direktiva izpolnjuje v interesu potrošnikov.

2. Sredstva, omenjena v odstavku 1, vključujejo predpise, po katerih lahko eden ali več spodaj imenovanih organov, v skladu z nacionalno zakonodajo začne postopek pred sodiščem ali pred pristojnimi upravnimi organi z namenom zagotoviti, da se bodo za izpolnjevanje te direktive uporabljali nacionalni predpisi:

- (a) javni organi ali njihovi predstavniki;
 - (b) potrošniške organizacije, ki imajo upravičen interes za varstvo potrošnikov;
 - (c) poklicne organizacije, ki imajo za svoje delovanje upravičen interes.
3. (a) Države članice lahko določijo, da je dokazno breme glede obstoja predhodne informacije, pisnega potrdila, spoštovanja rokov ali potrošnikovo soglasje na ponudniku.
- (b) Države članice sprejmejo ustrezne ukrepe, potrebne za zagotovitev, da ponudnik in operaterji sredstev za komuniciranje, če to lahko storijo, prenehajo s prakso, ki ni v skladu z ukrepom, sprejetim s to direktivo.

4. Države članice lahko poleg sredstev, ki jih morajo zagotoviti za uskladitev z določbami te direktive, predvidijo organe, ki bodo prostovoljno nadzirali spoštovanje določb te direktive in možnost obrniti se na te organe za rešitev spora.

Člen 12

Obvezujoča narava

1. Potrošnik se ne more odpovedati pravicam, ki so mu podeljene s prenosom te direktive v nacionalno zakonodajo.

2. Države članice sprejmejo ukrepe, potrebne za zagotovitev, da potrošnik ne bo izgubil varstva, zagotovljenega s to direktivo, na podlagi izbire zakonodaje države nečlanice za uporabo zakonodaje v pogodbi, če ima ta tesne vezi z ozemljem ene ali več držav članic.

Člen 13

Pravila Skupnosti

1. Določbe te direktive se uporabljajo, če v pravnih predpisih Skupnosti ni nobenih posebnih določb, ki urejajo posamezne vrste pogodb pri prodaji na daljavo v njihovi celoti.

2. Kadar posebni predpisi Skupnosti vsebujejo določbe, ki urejajo le določene vidike dobave blaga ali opravljanja storitev, se pri pogodbah pri prodaji na daljavo za te posebne vidike raje uporabljajo določbe Skupnosti kakor pa določbe iz te direktive.

Člen 14

Minimalna klavzula

Države članice na področju, ki ga pokriva ta direktiva, lahko uvedejo ali obdržijo bolj stroge določbe, združljive s Pogodbo, da bi zagotovile višjo raven varstva potrošnikov. Če je to primerno, takšne določbe v splošnem interesu na njihovem ozemlju vključujejo prepoved prodaje določenega blaga ali storitev, zlasti medicinskih izdelkov, po pogodbah pri prodaji na daljavo, s potrebnim upoštevanjem Pogodbe.

Člen 15

Izvajanje

1. Države članice sprejmejo zakone in druge predpise, potrebne za uskladitev s to direktivo, najkasneje tri leta od datuma njene uveljavitve. O tem takoj obvestijo Komisijo.

2. Ko države članice sprejmejo v odstavku 1 navedene predpise, se morajo sklicevati na to direktivo ali pa se nanjo sklicujejo ob uradni objavi. Način sklicevanja določijo države članice.

3. Države članice predložijo Komisiji besedila temeljnih predpisov nacionalne zakonodaje, sprejetih na področju, ki ga ureja ta direktiva.

4. Najkasneje v štirih letih po tem, ko ta direktiva začne veljati, Komisija predloži poročilo o izvajanju te direktive Evropskemu parlamentu in Svetu, skupaj s predlogom za njeno spremembo, če je to potrebno.

Člen 16

Obveščanje potrošnikov

Države članice sprejmejo ustrezne ukrepe za obveščanje potrošnikov o tem, da nacionalno zakonodajo zamenja ta direktiva in, kadar je to potrebno, spodbujajo poklicne organizacije, naj obvestijo potrošnike o svojih poslovnih običajih.

Člen 17

Sistemi pritožb

Komisija preuči možnost uvedbe učinkovitih načinov za obravnavanje pritožb potrošnikov v zvezi s prodajo na daljavo. V

dveh letih po začetku veljavnosti direktive Komisija Evropskemu parlamentu in Svetu predloži poročilo o rezultatih študije s svojimi predlogi, če je to potrebno.

Člen 18

Ta direktiva začne veljati na dan objave v *Uradnem listu Evropskih skupnosti*.

Člen 19

Direktiva je naslovljena na države članice.

V Bruslju, 20. maja 1997

Za Evropski parlament

Predsednik

J. M. GIL-ROBLES

Za Svet

Predsednik

J. VAN AARTSEN

PRILOGA I

Komunikacijska sredstva iz člena 2(4)

- Nenaslovljena tiskovina
 - Naslovljena tiskovina
 - Natisnjeno navadno pismo
 - Oglaševanje v tisku z naročilnico
 - Katalog
 - Telefon s človeškim posredovanjem
 - Telefon brez človeškega posredovanja (avtomatska klicna naprava, posneto besedilo)
 - Radio
 - Videofon (telefon z zaslonom)
 - Videoteks (mikroračunalnik in televizijski zaslon) s tipkovnico ali z zaslonom na dotik
 - Elektronska pošta
 - Faksimilna naprava (faks)
 - Televizija (teleprodaja)
-

PRILOGA II

Finančne storitve po členu 3(1)

- Investicijske storitve
- Zavarovalne in pozavarovalne dejavnosti
- Bančne storitve
- Operacije, povezane s trgovanjem s terminskimi ali premijskimi posli

Take storitve vključujejo predvsem:

- investicijske storitve, navedene v Prilogi k Direktivi 93/22/EGS ⁽¹⁾; storitve kolektivnih naložbenih podjetij,
- storitve v zvezi z dejavnostmi, navedenimi v Prilogi k Direktivi 89/646/EGS ⁽²⁾, za katere velja vzajemno priznavanje,
- operacije, ki jih pokrivajo dejavnosti zavarovanja in pozavarovanja in so navedene v:
 - členu 1 Direktive 73/239/EGS ⁽³⁾,
 - Prilogi k Direktivi 79/267/EGS ⁽⁴⁾,
 - Direktivi 64/225/EGS ⁽⁵⁾,
 - direktivah 92/49/EGS ⁽⁶⁾ in 92/96/EGS ⁽⁷⁾.

⁽¹⁾ UL L 141, 11.6.1993, str. 27.

⁽²⁾ UL L 386, 30.12.1989, str. 1. Direktiva, kakor je spremenjena z Direktivo 92/30/EGS (UL L 110, 28.4.1992, str. 52).

⁽³⁾ UL L 228, 16.8.1973, str. 3. Direktiva, kakor je nazadnje spremenjena z Direktivo 92/49/EGS (UL L 228, 11.8.1992, str. 1).

⁽⁴⁾ UL L 63, 13.3.1979, str. 1. Direktiva, kakor je nazadnje spremenjena z Direktivo 90/619/EGS (UL L 330, 29.11.1990, str. 50).

⁽⁵⁾ UL 56, 4.4.1964, str. 878/64. Direktiva, kakor je spremenjena z Aktom o pristopu iz leta 1973.

⁽⁶⁾ UL L 228, 11.8.1992, str. 1.

⁽⁷⁾ UL L 360, 9.12.1992, str. 1.