

## EUROPAPARLAMENTETS OCH RÅDETS DIREKTIV 97/7/EG

av den 20 maj 1997

## om konsumentskydd vid distansavtal

EUROPAPARLAMENTET OCH EUROPEISKA UNIONENS RÅD HAR ANTAGIT DETTA DIREKTIV

med beaktande av Fördraget om upprättandet av Europeiska gemenskapen, särskilt artikel 100 a i detta,

med beaktande av kommissionens förslag<sup>(1)</sup>,

med beaktande av Ekonomiska och sociala kommitténs yttrande<sup>(2)</sup>,

i enlighet med det i artikel 189 b i fördraget angivna förfarandet<sup>(3)</sup>, och mot bakgrund av det gemensamma utkastet godkänt av förlikningskommittén den 27 november 1996, och

med beaktande av följande:

1. Åtgärder bör vidtas för att inom ramen för genomförandet av den inre marknads målsättningar gradvis befästa den inre marknaden.
2. Den fria rörligheten för varor och tjänster rör inte enbart affärsverksamhet, utan även privatpersoner. Den innebär att konsumenterna bör få tillgång till annan medlemsstats varor och tjänster på samma villkor som befolkningen i den staten.
3. Distansförsäljning över gränserna skulle för konsumenterna kunna vara ett av de främsta konkreta resultaten av den inre marknads slutförande, vilket bl. a. har konstaterats i kommissionens meddelande till rådet med titeln "Mot en inre marknad på distributionsområde". För att den inre marknaden skall fungera väl är det absolut nödvändigt att konsumenterna kan vända sig till ett företag utanför sitt eget land, även om detta företag har ett dotterbolag i det land där konsumenten är bosatt.
4. Införandet av nya tekniker medför en mångdubbling av de medel som står till konsumenternas förfogande

för att få kännedom om erbjudanden överallt inom gemenskapen och för att göra sina beställningar. Vissa medlemsstater har redan vidtagit olika eller avvikande åtgärder för att skydda konsumenterna vid distansförsäljning, vilket har negativa återverkningar på konkurrensen mellan företagen på den inre marknaden. Det är följaktligen nödvändigt att på gemenskapsnivå införa ett minimum av gemensamma regler på detta område.

5. Punkterna 18 och 19 i bilagan till rådets resolution av den 14 april 1975 om ett preliminärt program för Europeiska ekonomiska gemenskapens politik rörande konsumentskydd och konsumentinformation<sup>(4)</sup> visar på behovet att skydda köparna av varor och tjänster mot krav på betalning för icke beställda varor och mot aggressiva försäljningsmetoder.
6. I kommissionens meddelande till rådet med titeln "En ny impuls för konsumentskyddspolitik", som godkändes i rådets resolution av den 23 juni 1986<sup>(5)</sup>, anges i punkt 33 att kommissionen kommer att lägga fram förslag om användningen av nya informationstekniker som gör det möjligt för konsumenterna att från hemmet beställa från en leverantör.
7. I rådets resolution av den 9 november 1989 om framtida prioriteringar för att återge konsumentskyddspolitik<sup>(6)</sup> dess vikt uppmanas kommissionen att i första hand prioritera de områden som anges i bilagan till den resolutionen. I denna bilaga nämns nya tekniker som inbegriper TV-köp. Kommissionen har följt resolutionen genom att anta en treårig handlingsplan för konsumentskyddspolitik inom Europeiska ekonomiska gemenskapen (1990–1992) och i denna plan föreskrivs att det skall antas ett direktiv.
8. Frågan och vilka språk som skall användas i samband med distansavtal är en fråga för medlemsstaterna.
9. Ett distansavtal inbegriper användandet av en eller flera tekniker för distanskommunikation. De olika kommunikationsteknikerna används inom ramen för ett organiserat system för försäljning eller tillhandahållande av tjänster på distans utan att leverantören

<sup>(1)</sup> EGT nr C 156, 23.6.1992, s. 14, och EGT nr C 308, 15.11.1993, s. 18.

<sup>(2)</sup> EGT nr C 19, 25.1.1993, s. 111.

<sup>(3)</sup> Europaparlamentets yttrande av den 26 maj 1993 (EGT nr C 176, 28.6.1993, s. 95), rådets gemensamma ståndpunkt av den 29 juni 1995 (EGT nr C 288, 30.10.1995, s. 1) och Europaparlamentets beslut av den 13 december 1995 (EGT nr C 17, 22.1.1996, s. 51). Europaparlamentets beslut av den 16 januari 1997 och rådets beslut av den 20 januari 1997.

<sup>(4)</sup> EGT nr C 92, 25.4.1975, s. 1.

<sup>(5)</sup> EGT nr C 167, 5.7.1986, s. 1.

<sup>(6)</sup> EGT nr C 294, 22.11.1989, s. 1.

och konsumenten är samtidigt närvarande. Den ständiga utvecklingen av dessa kommunikationstekniker gör att det inte går att göra upp en uttömmande förteckning över dem, utan det krävs att principer som är giltiga även för sådana tekniker som ännu inte används annat än i begränsad utsträckning fastställs.

10. En transaktion som omfattar på varandra följande handlingar eller en serie separata handlingar under en viss tid kan ge upphov till olika rättsliga rubriceringar beroende på lagstiftningen i medlemsstaterna. Bestämmelserna i detta direktiv får inte tillämpas på olika sätt till följd av lagstiftningen i medlemsstaterna, med förbehåll för medlemsstaternas användning av artikel 14. Det finns således anledning till att det åtminstone måste föreligga överensstämmelse med bestämmelserna i detta direktiv vid den första handlingen i en serie av på varandra följande handlingar eller vid den första handlingen i en serie separata handlingar under en viss tid vilka kan anses utgöra en hehet vare sig denna handling eller serie av handlingar ingår i ett enda avtal eller i på varandra följande separata avtal.
11. Användning av tekniker för distanskommunikation får inte leda till någon minskning av den information som tillhandahålls konsumenten. Det är därför nödvändigt att slå fast vilken information som måste skickas till konsumenten oavsett vilken kommunikationsteknik som används. Den lämnade informationen måste dessutom vara utformad i enlighet med andra tillämpliga gemenskapsregler och i synnerhet med dem i rådets direktiv 84/450/EEG av den 10 september 1984 om tillnärmning av medlemsstaternas lagar och andra författningar om vilseledande reklam<sup>(1)</sup>. Om det finns undantag från skyldigheten att tillhandahålla information är det konsumenten som, efter egen bedömning, får begära viss grundläggande information såsom leverantörens identitet, varans eller tjänstens väsentliga egenskaper och dess pris.
12. Vid telefonkommunikation är det lämpligt att konsumenten får tillräckligt mycket information i början av samtalet för att kunna besluta om han skall fortsätta samtalet eller inte.
13. Den information som sprids med hjälp av viss elektronisk teknik är ofta kortlivad eftersom den inte tas emot på ett varaktigt medium. Konsumenten måste därför i god tid få ett skriftligt meddelande om den information som är nödvändig för att avtalet skall kunna fullgöras på riktigt sätt.
14. Konsumenten har ingen faktisk möjlighet att se varan eller få närmare kännedom om tjänstens särdrag före avtalets ingående. Därför bör, om inte annat sägs i detta direktiv, bestämmelser om ångerrätt fastställas. För att denna ångerrätt inte enbart skall vara formell måste konsumentens kostnader, om det finns några sådana, för att utnyttja ångerrätten begränsas till direkta kostnader för att skicka tillbaka varan. Denna ångerrätt får inte påverka konsumentens rättigheter enligt nationell lagstiftning, särskilt när det gäller mottagandet av skadade varor eller bristfälliga tjänster eller av varor och tjänster som inte överensstämmer med varu- eller tjänstebeskrivningen i erbjudandet. Det åligger medlemsstaterna att bestämma de övriga villkoren och konsekvenserna av utnyttjande av ångerrätten.
15. Det är även nödvändigt att föreskriva en frist för fullgörande av avtalet om en sådan inte har bestämts vid beställningen.
16. Den säljfrämjande teknik som inbegriper att sända konsumenten en produkt eller utföra en tjänst åt denne mot betalning, utan föregående beställning eller uttryckligt samtycke från dennes sida, kan inte tillåtas — om det inte rör sig om en ersättningsleverans.
17. Principerna som anges i artiklarna 8 och 10 i Europakonventionen om skydd för de mänskliga rättigheterna och de grundläggande friheterna av den 4 november 1950 är tillämpliga. Konsumenten bör tillerkännas en rätt till skydd för privatlivet, särskilt såvitt avser skydd gentemot vissa särskilt påträngande kommunikationstekniker, och följaktligen bör tydliga gränser för användningen av sådana tekniker fastställas. Medlemsstaterna bör vidta lämpliga åtgärder för att effektivt skydda de konsumenter som inte önskar bli kontaktade genom vissa kommunikationsmedel från att bli kontaktade på detta sätt. Detta påverkar inte tillämpningen av det särskilda skydd som konsumenten åtnjuter enligt gemenskapslagstiftningen om skydd av personuppgifter och privatlivet.
18. Det är viktigt att de tvingande minimireglerna i detta direktiv vid behov kompletteras med frivilliga åtgärder från näringsidkarnas sida i enlighet med kommissionens rekommendation 92/295/EEG av den 7 april 1992 om handlingsregler för skydd av konsumenterna vid distansavtal<sup>(2)</sup>.
19. För bästa möjliga konsumentskydd är det viktigt att konsumenterna på ett tillfredsställande sätt informeras om bestämmelserna i detta direktiv samt om eventuella uppförandekoder som finns på detta område.

<sup>(1)</sup> EGT nr L 250, 19.9.1984, s. 17.

<sup>(2)</sup> EGT nr L 156, 10.6.1992, s. 21.

20. Bristande efterlevnad av bestämmelserna i detta direktiv kan skada inte endast konsumenten, utan också konkurrenterna. Det bör därför fastställas bestämmelser som gör det möjligt för offentliga organ eller företrädare för dem eller konsumentorganisationer, vilka enligt nationell lagstiftning har ett legitimt intresse av att skydda konsumenterna, eller företag- och arbetsgivarorganisationer som har ett legitimt intresse av att vidta åtgärder, att övervaka deras tillämpning.
21. Med hänsyn till konsumentskyddet är det av vikt att behandla frågan om gränsöverskridande reklamationer så snart som detta låter sig göras. Kommissionen offentliggjorde den 14 februari 1996 en handlingsplan för tvistelösning på konsumentområdet inom den inre marknaden. Den handlingsplanen omfattar särskilda initiativ för att främja utomrättsliga förfaranden. Objektiva kriterier (bilaga II) föreslås för att säkerställa att dessa förfaranden blir tillförlitliga och möjligheter skapas för användande av standardiserade reklamationsformulär (bilaga III).
22. Vid användning av nya tekniker behärskar konsumenten inte de använda kommunikationsteknikerna. Det är därför nödvändigt att föreskriva att bevisbördan får vila på leverantören.
23. Det finns en risk att konsumenten, i vissa fall, berövas det skydd som ges genom detta direktiv genom att ett tredje lands rätt väljs som tillämplig rätt med avseende på avtalet. Följaktligen bör i detta direktiv antas bestämmelser som syftar till att undvika denna risk.
24. En medlemsstat får, med hänsyn till allmänintresset, förbjuda saluförande med hjälp av distansavtal av vissa varor och tjänster på sitt territorium. Detta förbud måste följa gemenskapsreglerna. Det finns redan bestämmelser med sådana förbud, särskilt i fråga om läkemedel enligt rådets direktiv 89/552/EEG av den 3 oktober 1989 om samordning av vissa bestämmelser som fastställts i medlemsstaternas lagar och andra författningar om utförandet av sändningsverksamhet för television<sup>(1)</sup> och rådets direktiv 92/28/EEG av den 31 mars 1992 om marknadsföring av humanläkemedel<sup>(2)</sup>.

HÄRIGENOM FÖRESKRIVS FÖLJANDE.

### Artikel 1

#### Syfte

Syftet med detta direktiv är en tillnärmning av medlemsstaternas lagar och andra författningar om distansavtal mellan konsumenter och leverantörer.

### Artikel 2

#### Definitioner

I detta direktiv avses med

1. *distansavtal*: avtal om varor eller tjänster som ingås mellan en leverantör och en konsument inom ramen för ett system för distansförsäljning eller erbjudande av tjänster på distans, organiserat av leverantören, vid vilket avtal, ända fram till avtalets ingående, inbegripet ingåendet av själva avtalet, endast en eller flera tekniker för distanskommunikation används,
2. *konsument*: en fysisk person som, med avseende på avtal som omfattas av detta direktiv, handlar för ändamål som ligger utanför hans näringsverksamhet, affärsverksamhet eller yrke,
3. *leverantör*: en fysisk eller juridisk person som, med avseende på avtal som omfattas av detta direktiv, handlar för ändamål som ligger inom ramen för hans handels- eller yrkesverksamhet,
4. *tekniker för distanskommunikation*: varje teknik som, utan att leverantören och konsumenten samtidigt är fysiskt närvarande, kan användas för ingående av ett avtal mellan dessa parter. En vägledande förteckning över de tekniker som omfattas av detta direktiv finns i bilaga I,
5. *distributör av kommunikationsteknik*: varje offentlig eller privat fysisk eller juridisk person, vars näringsverksamhet, affärsverksamhet eller yrke innefattar att ställa en eller flera tekniker för distanskommunikation till leverantörernas förfogande.

### Artikel 3

#### Undantag

1. Detta direktiv skall inte tillämpas på avtal
  - som avser finansiella tjänster över vilka en icke uttömmande förteckning finns i bilaga II,
  - som ingås med hjälp av varuautomater eller automatiserade affärslokaler,
  - som ingås med distributörer av telekommunikationer genom användning av offentliga telefonautomater,
  - som ingås för uppförande och försäljning av fast egendom eller som avser andra rättigheter som är knutna till fast egendom, med undantag av hyresavtal,
  - som ingås vid auktioner.
2. Artiklarna 4, 5, 6 och artikel 7.1 skall inte tillämpas på
  - avtal om leverans av livsmedel, drycker eller andra varor för daglig konsumtion, vilka levereras till en konsuments bostad eller arbetsplats av distributörer genom regelbunden utkörning,

<sup>(1)</sup> EGT nr L 298, 17.10.1989, s. 23.

<sup>(2)</sup> EGT nr L 113, 30.4.1992, s. 13.

— avtal om tillhandahållande av tjänster som avser in-kvartering, transport, serveringsverksamhet eller fritidsaktiviteter, om leverantören, när avtalet ingås, åtar sig att tillhandahålla dessa tjänster en bestämd dag eller under en angiven tidsperiod. I undantagsfall kan leverantören, vid fritidsevenemang som äger rum utomhus, förbehålla sig rätten att under särskilda omständigheter inte tillämpa artikel 7.2.

#### Artikel 4

##### Förhandsinformation

1. I god tid innan ett distansavtal ingås skall konsumenten få information om följande:

- a) Leverantörens identitet, och när det gäller avtal där förskottsbetalning krävs, dennes adress.
- b) Varans eller tjänstens väsentliga egenskaper.
- c) Varans eller tjänstens pris, inbegripet alla skatter.
- d) Eventuella leveranskostnader.
- e) Sättet för betalning, leverans eller fullgörande.
- f) Ångerrätt, utom i de fall som avses i artikel 6.3.
- g) Kostnaden för att använda tekniker för distanskommunikation, när kostnaden inte är beräknad efter normaltaxa.
- h) Den tid under vilken erbjudandet eller priset gäller.
- i) I tillämpliga fall, avtalens minsta löptid när det gäller avtal för leverans av varor eller utförande av tjänster som fullgörs ständigt eller regelbundet.

2. Den information som anges i punkt 1 och vars kommersiella syfte klart skall framgå, skall ges på ett klart och begripligt sätt i någon form som är lämplig för den teknik för distanskommunikation som används, under särskilt hänsynstagande till principerna om god sed i affärstransaktioner och om skydd för personer som enligt den nationella lagstiftningen inte kan ge ett giltigt samtycke, exempelvis underåriga.

3. När det gäller telefonkommunikation skall dessutom leverantörens identitet och samtalets kommersiella syfte uttryckligen göras klart för konsumenten vid början av varje samtal med konsumenten.

#### Artikel 5

##### Skriftlig bekräftelse av informationen

1. Konsumenten skall, på ett tidigt stadium i samband med fullgörandet av avtalet och, såvitt avser varor som

inte är avsedda att levereras till tredje man, senast vid leveranstillfället få skriftlig bekräftelse i annan varaktig form som är tillgänglig för honom på den information som nämns i artikel 4.1 a–f, om inte denna information redan innan avtalet ingicks har lämnats honom skriftligen eller i annan varaktig form som är tillgänglig för honom.

Under alla omständigheter måste följande information ges:

— Skriftlig information om villkoren och förfarandet för att utnyttja ångerrätten enligt artikel 6, inbegripet i de fall som avses i artikel 6.3 första strecksatsen.

— Den geografiska adress till leverantörens företag som konsumenten kan vända sig till för reklamation.

— Information om service efter köpet och om existerande garantier.

— Villkoren för att säga upp avtalet när dess varaktighet är obestämd eller längre än ett år.

2. Punkt 1 är inte tillämplig på tjänster, där själva fullgörandet sker med hjälp av en teknik för distanskommunikation, när dessa tjänster tillhandahålls vid ett enda tillfälle och faktureras av distributören av kommunikationstekniken. Konsumenten skall dock under alla omständigheter kunna få kännedom om den geografiska adress till leverantörens företag som han kan vända sig till för reklamation.

#### Artikel 6

##### Ångerrätt

1. Vid varje distansavtal skall konsumenten ha rätt till en frist på minst sju arbetsdagar för att frånträda avtalet, utan påföljd och utan att ange några skäl. Den enda kostnad som får läggas på konsumenten på grund av att han utövar sin ångerrätt är den direkta kostnaden för att skicka tillbaka varan.

För utövande av denna rätt löper fristen

— för varor från och med den dag då konsumenten mottar dem, när skyldigheterna i artikel 5 har uppfyllts,

— för tjänster från och med den dag då avtalet ingås eller, om skyldigheterna i artikel 5 har uppfyllts efter avtalets ingående, från och med den dag då skyldigheterna i artikel 5 uppfylldes, under förutsättning att den frist på tre månader som anges i följande stycke inte överskrids.

Om leverantören inte uppfyller de skyldigheter som anges i artikel 5, är fristen tre månader. Denna frist löper

— för varor från och med den dag då konsumenten mottar dem,

— för tjänster från och med den dag då avtalet ingås.

Om den information som avses i artikel 5 lämnas inom den nämnda tremånadersfristen, börjar den i första stycket nämnda fristen på minst sju arbetsdagar vid den tidpunkten.

2. När konsumenten utövar sin ångerrätt i enlighet med den här artikeln, skall leverantören kostnadsfritt återbetala de belopp som konsumenten har betalat. Den enda kostnad som får läggas på konsumenten på grund av att han utövar sin ångerrätt är den direkta kostnaden för att skicka tillbaka varan. Denna återbetalning skall göras snarast möjligt och i varje fall inom 30 dagar.

3. Om inte parterna har kommit överens om annat, får konsumenten inte utöva ångerrätten enligt punkt 1 vid avtal om

— tillhandahållande av tjänster, fullgörandet av vilka har påbörjats med konsumentens samtycke före utgången av den i punkt 1 angivna fristen på sju arbetsdagar,

— tillhandahållande av varor eller tjänster, vilkas priser på fluktuationer på finansmarknaden som leverantören inte kan kontrollera,

— tillhandahållande av varor som har tillverkats enligt konsumentens anvisningar eller som har fått en tydlig personlig prägel eller som på grund av sin beskaffenhet inte kan återlämnas eller som snabbt kan försämrans eller bli för gamla,

— tillhandahållande av ljud- eller bildinspelningar eller datorprogram vars plombering brutits av konsumenten,

— tillhandahållande av tidningar och tidskrifter,

— tips- och lotteritjänster.

4. Medlemsstaterna skall i sin lagstiftning tillförsäkra att kreditavtalet skall återgå utan påföljd om konsumenten utövar sin ångerrätt i enlighet med punkt 1.

— om priset på en vara eller tjänst helt eller delvis betalas med en kredit som leverantören lämnat, eller

— om priset helt eller delvis betalas med en kredit som beviljats konsumenten av tredje man på grundval av ett avtal mellan tredje man och leverantören.

Medlemsstaterna skall bestämma om de detaljerade bestämmelserna för återgång av kreditavtalet.

### Artikel 7

#### Fullgörande

1. Om inte parterna har kommit överens om annat, skall leverantören utföra beställningen senast inom 30 dagar från den dag då konsumenten lämnade sin beställning till leverantören.

2. Om leverantören underlåter att fullgöra sin del av avtalet på grund av att den beställda varan eller tjänsten inte är tillgängliga, skall konsumenten informeras om detta och skall snarast möjligt, och i varje fall inom 30 dagar, få tillbaka de belopp som han har betalat.

3. Medlemsstaterna får emellertid föreskriva att leverantören får tillhandahålla konsumenten med en vara eller tjänst av likvärdig kvalitet och till likvärdigt pris, under förutsättning att denna möjlighet överenskomms före avtalets ingående eller i avtalet. Konsumenten skall informeras om denna möjlighet på ett klart och begripligt sätt. Kostnaderna för att skicka tillbaka varan vid utövande av ångerrätten åvilar i detta fall leverantören och konsumenten skall informeras om detta. I sådana fall kan leverans av en vara eller utförande av en tjänst inte anses innebära leverans utan föregående beställning enligt artikel 9.

### Artikel 8

#### Betalning med kort

Medlemsstaterna skall säkerställa att det finns lämpliga åtgärder som gör det möjligt för en konsument att

— begära annullering av en betalning vid bedräglig användning av hans betalkort inom ramen för ett distansavtal som omfattas av detta direktiv,

— vid bedräglig användning återkrediteras de utbetalda beloppen eller få dem återbetalade.

### Artikel 9

#### Leverans utan föregående beställning

Medlemsstaterna skall vidta nödvändiga åtgärder för att

— förbjuda leverans av varor eller utförande av tjänster till en konsument utan att denne har beställt dem, när leveransen eller tillhandahållandet innefattar ett krav på betalning,

— befria konsumenten från fullgörande av motprestation vid leverans utan föregående beställning eftersom ett uteblivet svar inte är liktydigt med samtycke.

*Artikel 10***Begränsningar i användningen av vissa tekniker för distanskommunikation**

1. En leverantörs användning av följande tekniker förutsätter att konsumenten givit samtycke på förhand:

- Automatiska uppringningssystem utan mänsklig betjäning (uppringningsautomat).
- Telefax.

2. Medlemsstaterna skall säkerställa att sådana andra tekniker för distanskommunikation än de som anges i punkt 1, och som möjliggör individuell kommunikation endast får användas när konsumenten inte klart motsätter sig detta.

*Artikel 11***Rättelse**

1. Medlemsstaterna skall säkerställa att det i konsumenternas intresse finns tillräckliga och effektiva medel för att säkerställa efterlevnaden av bestämmelserna i detta direktiv.

2. De medel som avses i punkt 1 skall omfatta bestämmelser varigenom ett eller flera av följande organ, såsom de definierats i nationell lag, enligt den nationella lagen får väcka talan inför domstol eller behöriga förvaltningsmyndigheter för att säkerställa att de nationella bestämmelserna för genomförandet av dessa direktiv tillämpas av

- a) offentliga organ eller deras företrädare,
  - b) konsumentorganisationer som har ett legitimt intresse av att skydda konsumenter,
  - c) företag- och arbetstagarorganisationer som har ett legitimt intresse av att vidta åtgärder.
- 3 a) Medlemsstaterna får föreskriva att skyldigheten att bevisa att förhandsinformation eller skriftlig bekräftelse har lämnats eller att tidsfristerna följts eller att konsumenten givit sitt samtycke kan åläggas leverantören.
- b) Medlemsstaterna skall vidta nödvändiga åtgärder för att säkerställa att leverantörer och distributörer av kommunikationstekniker, när det är möjligt, upphör att använda metoder som inte är i överensstämmelse med åtgärder som antagits i enlighet med direktiv.

4. Medlemsstaterna får föreskriva att den frivilliga kontroll av efterlevnaden av bestämmelserna i detta direktiv som anförtros självständiga organ och möjligheterna att vända sig till sådana organ för lösande av tvister fogas till de medel som medlemsstaterna måste tillhandahålla för

att säkerställa efterlevnaden av bestämmelserna i detta direktiv.

*Artikel 12***Bestämmelsernas bindande karaktär**

1. Konsumenten kan inte avstå från de rättigheter som han får genom att detta direktiv införlivas med nationell lag.

2. Medlemsstaterna skall vidta nödvändiga åtgärder för att säkerställa att konsumenten inte berövas det skydd som ges i detta direktiv genom att ett tredje lands lag väljs som tillämpligt rätt med avseende på avtalet om avtalet har nära anknytning till en eller flera medlemsstaters territorium.

*Artikel 13***Gemenskapsregler**

1. Bestämmelserna i detta direktiv skall tillämpas i den utsträckning det inte finns särskilda gemenskapsregler som reglerar vissa typer av distansavtal i deras helhet.

2. När särskilda gemenskapsregler innehåller bestämmelser som endast reglerar vissa aspekter av tillhandahållande av varor eller utförande av tjänster skall dessa bestämmelser snarare än bestämmelserna i detta direktiv tillämpas på dessa särskilda aspekter av distansavtal.

*Artikel 14***Minimiklausul**

Medlemsstaterna får, för att säkerställa en högre skyddsnivå för konsumenten på det område som omfattas av detta direktiv, anta eller behålla strängare bestämmelser som är förenliga med fördraget. Dessa bestämmelser skall, i förekommande fall och med hänsyn till allmänintresset, inbegripa ett förbud mot saluförande genom distansavtal på deras territorier av vissa varor och tjänster, i synnerhet läkemedel, med vederbörlig hänsyn tagen till fördraget.

*Artikel 15***Genomförande**

1. Medlemsstaterna skall sätta i kraft de lagar och andra författningar som är nödvändiga för att följa detta direktiv senast tre år efter det att direktivet trätt i kraft. De skall genast underrätta kommissionen om detta.

2. När en medlemsstat antar de bestämmelser som anges i punkt 1 skall de innehålla en hänvisning till detta direktiv eller åtföljas av en sådan hänvisning när de offentliggörs. Närmare föreskrifter om hur denna hänvisning skall göras skall varje medlemsstat själv utfärda.

3. Medlemsstaterna skall till kommissionen överlämna texten till de nationella bestämmelser som de antar inom det område som omfattas av detta direktiv.

4. Senast fyra år efter ikraftträdandet av detta direktiv skall kommissionen lägga fram en rapport för Europaparlamentet och rådet om genomförandet av detta direktiv, vid behov åtföljd av ett förslag till revidering av detta.

*Artikel 16*

**Konsumentinformation**

Medlemsstaterna skall tillhandahålla lämpliga åtgärder för att informera konsumenten om den nationella lag i vilken detta direktiv införlivas och skall, där så är lämpligt, uppmuntra företagar- och arbetstagarorganisationer att informera konsumenter om deras uppförandekoder.

*Artikel 17*

**Reklamationssystem**

(...) Kommissionen skall undersöka möjligheten att upprätta effektiva medel för att behandla reklamationer från konsumenterna avseende distansköp. Inom två år ef-

ter det att detta direktiv trätt i kraft skall kommissionen lägga fram en rapport för Europaparlamentet och rådet om resultatet av undersökningarna, åtföljda, om det är lämpligt, av förslag.

*Artikel 18*

Detta direktiv träder i kraft samma dag som det offentliggörs i *Europeiska gemenskapernas officiella tidning*.

*Artikel 19*

Detta direktiv riktar sig till medlemsstaterna.

Utfärdat i Bryssel den 20 maj 1997.

*På Europaparlamentets  
vägnar*

J. M. GIL-ROBLES

*Ordförande*

*På rådets  
vägnar*

J. VAN AARTSEN

*Ordförande*

*BILAGA I***Kommunikationstekniker som avses i artikel 2.4**

- Oadresserad trycksak
  - Adresserad trycksak
  - Standardbrev
  - Tidningsannons med beställningskupong
  - Katalog
  - Telefon med mänsklig betjäning
  - Telefon utan mänsklig betjäning (uppringningsautomater, audiotext)
  - Radio
  - Bildtelefon (telefon med bildskärm)
  - Videotext (mikrodator och TV-ruta) med tangentbord eller beröringskärm
  - Elektronisk post
  - Telefax
  - Television (teleshopping).
-



*BILAGA II***Finansiella tjänster som avses i artikel 3.1**

- Investeringstjänster
- Försäkrings- och återförsäkringstjänster
- Banktjänster
- Tjänster som rör pensionsfonder
- Tjänster i samband med termins- eller optionsaffärer.

Dessa tjänster omfattar i synnerhet

- de investeringstjänster som avses i bilagan till direktiv 93/22/EEG <sup>(1)</sup> samt kollektiva investeringsinstituts tjänster,
- tjänster i samband med verksamhet som omfattas av ömsesidigt erkännande och som anges i bilagan till direktiv 89/646/EEG <sup>(2)</sup>,
- tjänster i samband med den försäkrings- och återförsäkringsverksamhet som anges i
  - artikel 1 i direktiv 73/239/EEG <sup>(3)</sup>.
  - bilagan till direktiv 79/267/EEG <sup>(4)</sup>,
  - direktiv 64/225/EEG <sup>(5)</sup>,
  - direktiven 92/49/EEG <sup>(6)</sup> och 92/96/EEG <sup>(7)</sup>.

<sup>(1)</sup> EGT nr L 141, 11.6.1993, s. 27.

<sup>(2)</sup> EGT nr L 386, 30.12.1989, s. 1. Direktivet ändrat genom direktiv 92/30/EEG (EGT nr L 110, 28.4.1992, s. 52).

<sup>(3)</sup> EGT nr L 228, 16.8.1973, s. 3. Direktivet senast ändrat genom direktiv 92/49/EEG (EGT nr L 228, 11.8.1992, s. 1).

<sup>(4)</sup> EGT nr L 63, 13.3.1979, s. 1. Direktivet senast ändrat genom direktiv 90/619/EEG (EGT nr L 330, 29.11.1990, s. 50).

<sup>(5)</sup> EGT nr 56, 4.4.1964, s. 878/64. Direktivet ändrat genom 1973 års anslutningsakt.

<sup>(6)</sup> EGT nr L 228, 11.8.1992, s. 1.

<sup>(7)</sup> EGT nr L 360, 9.12.1992, s. 1.