

DYREKTYWA 97/7/WE PARLAMENTU EUROPEJSKIEGO I RADY

z dnia 20 maja 1997 r.

w sprawie ochrony konsumentów w przypadku umów zawieranych na odległość

PARLAMENT EUROPEJSKI I RADA UNII EUROPEJSKIEJ,

uwzględniając Traktat ustanawiający Wspólnotę Europejską, w szczególności jego art. 100a,

uwzględniając wniosek Komisji¹,

uwzględniając opinię Komitetu Ekonomiczno - Społecznego²,

stanowiąc zgodnie z procedurą ustanowioną w art. 189b Traktatu³, w świetle tekstu jednolitego zatwierdzonego przez komitet pojednawczy dnia 27 listopada 1996 r.,

a także mając na uwadze, co następuje:

- (1) w związku z realizacją celów rynku wewnętrznego, niezbędne jest przyjęcie środków mających na celu stopniową konsolidację tego rynku;
- (2) swobodny przepływ towarów i usług ma wpływ nie tylko na działalność podmiotów gospodarczych, ale również osób fizycznych; oznacza to, że konsumenci powinni mieć dostęp do towarów i usług w innym Państwie Członkowskim na takich samych warunkach jak obywatele tego Państwa Członkowskiego;
- (3) jak stwierdza, między innymi, komunikat Komisji skierowany do Rady, zatytułowany „Ku jednolitemu rynkowi dystrybucji”, transgraniczna sprzedaż na odległość może być dla konsumentów jednym z ważniejszych namacalnych przejawów urzeczywistnienia rynku wewnętrznego. Dla sprawnego funkcjonowania rynku wewnętrznego niezbędne jest, by konsumenci mogli nawiązać stosunki z przedsiębiorstwem spoza swoich krajów, nawet jeśli w państwie zamieszkania konsumenta znajduje się oddział tego przedsiębiorstwa;
- (4) dzięki wprowadzaniu nowych technologii konsument ma większe możliwości dotarcia do informacji na temat ofert w dowolnym miejscu Wspólnoty i złożenia zamówienia; niektóre Państwa Członkowskie już podjęły różne lub nawet rozbieżne środki ochrony konsumentów w przypadku sprzedaży na odległość, wpływając szkodliwie na konkurencję między przedsiębiorstwami na rynku wewnętrznym; dlatego konieczne jest wprowadzenie na poziomie wspólnotowym podstawowego zbioru wspólnych reguł w tej dziedzinie;

¹ Dz.U. nr C 156 z 23.6.1992, str. 14 i Dz.U. nr C 308 z 15.11.1993, str. 18.

² Dz.U. nr C 19 z 25.1.1993, str. 111.

³ Opinia Parlamentu Europejskiego z dnia 26 maja 1993 r. (Dz.U. nr C 176 z 28.6.1993, str. 95), wspólne stanowisko Rady z dnia 29 czerwca 1995 r. (Dz.U. nr C 288 z 30.10.1995, str. 1) oraz decyzja Parlamentu Europejskiego z dnia 13 grudnia 1995 r. (Dz.U. nr C 17 z 22.1.1996, str. 51). Decyzja Parlamentu Europejskiego z dnia 16 stycznia 1997 r. oraz decyzja Rady z dnia 20 stycznia 1997 r.

- (5) ust. 18 i 19 Załącznika do rezolucji Rady z dnia 14 kwietnia 1975 r. w sprawie wstępnego programu Europejskiej Wspólnoty Gospodarczej dotyczącego polityki ochrony i informowania konsumentów⁴ podkreślają konieczność ochrony nabywców towarów i usług przed żadaniami zapłaty za niezamówione towary, a także przed agresywnymi metodami sprzedaży;
- (6) ust. 33 komunikatu Komisji skierowanego do Rady, pod tytułem „Nowe tempo dla polityki ochrony konsumenta”, zatwierdzonego rezolucją Rady z dnia 23 czerwca 1986 r.⁵, stanowi, że Komisja przedstawi wnioski dotyczące wykorzystania nowych technologii informatycznych umożliwiających konsumentom składanie zamówień do dostawców bez wychodzenia z domu;
- (7) rezolucja Rady z dnia 9 listopada 1989 r. w sprawie przyszłych priorytetów nowej polityki ochrony konsumentów⁶ wzywa Komisję do nadania pierwszeństwa dziedzinom określonym w Załączniku do wspomnianej rezolucji; Załącznik odnosi się do nowych technologii dotyczących telesprzedaży; na podstawie tej rezolucji Komisja przyjęła trzyletni plan działań w dziedzinie polityki ochrony konsumentów w Europejskiej Wspólnocie Gospodarczej (1990-1992); przewiduje on przyjęcie dyrektywy;
- (8) wybór języków używanych w umowach zawieranych na odległość leży w gestii Państw Członkowskich;
- (9) umowy zawierane na odległość wymagają wykorzystania jednego lub kilku środków porozumiewania się na odległość; te różnorodne środki są używane w ramach zorganizowanych systemów sprzedaży bądź świadczenia usług na odległość, bez jednoczesnej obecności dostawcy i konsumenta; ciągły rozwój tych środków nie pozwala na sporządzenie ich wyczerpującego wykazu, konieczne jest jednak zdefiniowanie zasad, które będą obowiązywały nawet w odniesieniu do środków jeszcze niewykorzystywanych powszechnie;
- (10) ta sama transakcja, obejmująca kolejne czynności lub szereg oddzielnych, rozłożonych w czasie czynności, może być odmiennie opisywana przez prawo w zależności od ustawodawstwa Państwa Członkowskiego; przepisy niniejszej dyrektywy nie mogą być stosowane odmiennie zgodnie z ustawodawstwem poszczególnych Państw Członkowskich, z zastrzeżeniem odwołania się przez nie do art. 14; w tym celu należy uznać, że konieczna jest zgodność z przepisami niniejszej dyrektywy przynajmniej podczas realizacji pierwszej z kolejnych czynności lub pierwszej z szeregu oddzielnych, rozłożonych w czasie czynności, które można uznać za jedną całość, bez względu na to, czy ta czynność bądź szereg czynności jest przedmiotem jednej umowy czy też kilku kolejnych oddzielnych umów;
- (11) wykorzystanie środków porozumiewania się na odległość nie może zmniejszać ilości informacji przekazywanych konsumentowi; należy zatem określić, jakie informacje należy przekazać konsumentowi, niezależnie od wykorzystywanego środka porozumiewania się; przekazywane informacje muszą być ponadto zgodne z innymi

⁴ Dz.U. nr C 92 z 25.4.1975, str. 1.

⁵ Dz.U. nr C 167 z 5.7.1986, str. 1.

⁶ Dz.U. nr C 294 z 22.11.1989, str. 1.

odpowiednimi regułami wspólnotowymi, w szczególności z przepisami dyrektywy Rady 84/450/EWG z dnia 10 września 1984 r. w sprawie zbliżenia przepisów ustawowych, wykonawczych i administracyjnych Państw Członkowskich dotyczących reklamy wprowadzającej w błąd⁷; w przypadku wyłączeń z obowiązku przekazywania informacji, konsument może zażądać, na zasadzie uznaniowej, niektórych podstawowych informacji, takich jak tożsamość dostawcy, podstawowe cechy towarów lub usług oraz ich cena;

- (12) w przypadku porozumiewania się z wykorzystaniem telefonu, niezbędne jest przekazanie konsumentowi na początku rozmowy wystarczających informacji umożliwiających podjęcie decyzji o przerwaniu lub kontynuowaniu rozmowy;
- (13) informacja rozpowszechniania za pomocą niektórych technologii elektronicznych ma często charakter ulotny, jako że nie jest przekazywana na trwałym nośniku; konsument musi zatem otrzymać w stosownym czasie pisemne powiadomienie zawierające informacje konieczne do należytego wykonania umowy;
- (14) konsument nie ma możliwości zobaczenia produktu w rzeczywistości ani upewnienia się co do charakteru usług przed zawarciem umowy; należy wprowadzić przepis nadający konsumentowi prawo odstąpienia od umowy, chyba że w niniejszej dyrektywie ustalono inaczej; aby prawo to nie miało jedynie formalnego charakteru, ewentualne koszty ponoszone przez konsumenta w przypadku wykonywania przez niego prawa odstąpienia od umowy muszą ograniczać się do bezpośrednich kosztów zwrotu towarów; prawo odstąpienia od umowy pozostaje bez uszczerbku dla praw konsumenta wynikających z przepisów krajowych, ze szczególnym uwzględnieniem przepisów dotyczących uszkodzonych produktów, niepełnowartościowych usług czy też produktów lub usług nie odpowiadających opisowi określonemu w ofercie; do Państw Członkowskich należy ustalenie pozostałych warunków lub ustaleń wynikających z wykonywania prawa do odstąpienia od umowy;
- (15) konieczne jest również wyznaczenie terminu wykonania umowy, jeśli nie jest on określony w momencie składania zamówienia;
- (16) nie można zezwolić na stosowanie techniki promocyjnej polegającej na odpłatnym wysyłaniu produktu lub świadczeniu usługi bez uprzedniego żądania lub wyraźnej zgody ze strony konsumenta, chyba że chodzi o dostawę lub usługę zastępczą;
- (17) stosuje się zasady ustanowione w art. 8 i 10 Europejskiej Konwencji o Ochronie Praw Człowieka i Podstawowych Wolności z dnia 4 listopada 1950 r.; należy uznać prawo konsumenta do prywatności, w szczególności w zakresie uwolnienia od niektórych szczególnie agresywnych środków porozumiewania się; dlatego należy przewidzieć ograniczenia w stosowaniu takich środków; Państwa Członkowskie powinny podjąć właściwe środki, aby skutecznie chronić tych konsumentów, którzy nie życzą sobie nawiązywania kontaktów za pośrednictwem niektórych środków porozumiewania się, bez uszczerbku dla szczególnego zabezpieczenia konsumenta w ramach prawodawstwa wspólnotowego dotyczącego ochrony danych osobowych i prywatności;
- (18) istotne jest, by minimalne wiążące normy zawarte w niniejszej dyrektywie zostały

⁷ Dz.U. nr L 250 z 19.9.1984, str. 17.

uzupełnione w razie potrzeby dobrowolnymi porozumieniami między zainteresowanymi podmiotami gospodarczymi, zgodnie z zaleceniem Komisji 92/295/EWG z dnia 7 kwietnia 1992 r. w sprawie kodeksów praktyk dotyczących ochrony konsumentów w przypadku umów zawieranych na odległość⁸;

- (19) w interesie optymalnej ochrony konsumenta ważne jest wystarczające poinformowanie konsumentów o przepisach niniejszej dyrektywy oraz o kodeksach praktyk obowiązujących w tej dziedzinie;
- (20) nieprzestrzeganie przepisów niniejszej dyrektywy może przynosić szkodę nie tylko konsumentom, ale również konkurencji; można zatem ustanowić przepisy umożliwiające monitorowanie ich stosowania instytucjom publicznym, ich przedstawicielom lub organizacjom konsumentów, mającym na podstawie ustawodawstwa krajowego, uzasadniony interes w ochronie konsumentów, lub organizacjom zawodowym, mającym uzasadniony interes w podejmowaniu działań;
- (21) w celu ochrony konsumentów istotne jest uregulowanie jak najszybciej kwestii reklamacji o zasięgu transgranicznym; Komisja opublikowała dnia 14 lutego 1996 r. plan działań w sprawie ułatwienia dostępu konsumentów do wymiaru sprawiedliwości i rozstrzygania sporów konsumenckich na rynku wewnętrznym; plan ten zawiera szczegółowe inicjatywy mające na celu wspieranie procedur pozasądowych; zaproponowano obiektywne kryteria (załącznik II) mające gwarantować wiarygodność tych procedur, a także wprowadzono przepis o wykorzystaniu ujednoliconych formularzy występowania z roszczeniami (załącznik III);
- (22) konsument nie ma wpływu na działanie środków porozumiewania się, wykorzystujących nowe technologie; konieczne jest zatem zastrzeżenie, że ciężar dowodu spoczywa na dostawcy;
- (23) istnieje ryzyko, że w niektórych przypadkach konsument może zostać pozbawiony ochrony wynikającej z niniejszej dyrektywy poprzez wyznaczenie przepisów prawnych państwa trzeciego jako właściwych dla danej umowy; w związku z powyższym, do niniejszej dyrektywy należy włączyć przepisy zapobiegające takiemu ryzyku;
- (24) Państwo Członkowskie może, z uwagi na interes ogólny, zakazać sprzedaży niektórych towarów i usług na swoim terytorium za pośrednictwem umów zawieranych na odległość; taki zakaz musi być zgodny z regułami wspólnotowymi; takie zakazy już przewidziano, w szczególności w zakresie produktów leczniczych, na mocy dyrektywy Rady 89/552/EWG z dnia 3 października 1989 r. w sprawie koordynacji niektórych przepisów ustawowych, wykonawczych i administracyjnych Państw Członkowskich dotyczących wykonywania telewizyjnej działalności transmisyjnej⁹ oraz dyrektywie Rady 92/28/EWG z dnia 31 marca 1992 r. w sprawie reklamowania produktów leczniczych przeznaczonych dla ludzi¹⁰,

PRZYJMUJĄ NINIEJSZĄ DYREKTYWĘ:

⁸ Dz.U. nr L 156 z 10.6.1992, str. 21.

⁹ Dz.U. nr L 298 z 17.10.1989, str. 23.

¹⁰ Dz.U. nr L 113 z 30.4.1992, str. 13.

Artykuł 1

Cel

Celem niniejszej dyrektywy jest zbliżenie przepisów ustawowych, wykonawczych i administracyjnych Państw Członkowskich dotyczących umów zawieranych na odległość między konsumentami i dostawcami.

Artykuł 2

Definicje

Do celów niniejszej dyrektywy określenie:

- 1) „umowa zawierana na odległość” oznacza każdą umowę dotyczącą towarów lub usług zawartą między konsumentem i dostawcą w ramach systemu sprzedaży lub świadczenia usług na odległość, zorganizowanego przez dostawcę, który do celów umowy wykorzystuje wyłącznie jeden lub kilka środków porozumiewania się na odległość do momentu zawarcia umowy wyłącznie;
- 2) „konsument” oznacza każdą osobę fizyczną, która w umowach objętych niniejszą dyrektywą, działa w celach niezwiązanych z jej działalnością handlową gospodarczą lub zawodem;
- 3) „dostawca” oznacza każdą osobę fizyczną lub prawną, która w umowach objętych niniejszą dyrektywą, działa w ramach swojej działalności gospodarczej lub zawodowej;
- 4) „środki porozumiewania się na odległość” oznaczają wszelkie środki, które bez jednoczesnej fizycznej obecności dostawcy i konsumenta, mogą być wykorzystane do zawarcia umowy między tymi stronami. Przykładowy wykaz środków objętych niniejszą dyrektywą znajduje się w załączniku I.
- 5) „operator środka porozumiewania się” oznacza każdą osobę fizyczną lub prawną, publiczną lub prywatną, która w ramach działalności handlowej, gospodarczej lub zawodowej polega na udostępnianiu dostawcom jednego lub kilku środków porozumiewania się na odległość.

Artykuł 3

Wyłączenia

1. Niniejsza dyrektywa nie ma zastosowania do umów:
 - odnoszących się do usług finansowych, których niewyczerpujący wykaz zamieszczono w załączniku II,
 - zawieranych przy wykorzystaniu automatów sprzedających bądź zautomatyzowanych lokali handlowych,
 - zawieranych z operatorami telekomunikacji przy wykorzystaniu publicznych

- automatów telefonicznych,
- dotyczących budowy i sprzedaży mienia nieruchomego lub odnoszących się do innych praw związanych z mieniem nieruchomym, za wyjątkiem najmu,
 - zawieranych podczas licytacji.
2. Art. 4-6 i art. 7 ust. 1 nie ma zastosowania do:
- umów na dostawy środków spożywczych, napojów lub innych towarów przeznaczonych do codziennego użytku dostarczanych do miejsca zamieszkania, pobytu lub pracy przez regularne firmy dostawcze,
 - umów na świadczenie usług w zakresie zakwaterowania, transportu, gastronomii lub wypoczynku, w przypadku gdy usługodawca zobowiązuje się, w momencie zawierania umowy, do świadczenia tych usług w ściśle określonym dniu lub okresie; wyjątkowo, w przypadku imprez wypoczynkowych na wolnym powietrzu, usługodawca może zastrzec sobie prawo do niestosowania art. 7 ust. 2 w szczególnych okolicznościach.

Artykuł 4

Informacje wstępne

1. W stosownym terminie przed zawarciem umowy na odległość, konsument otrzymuje następujące informacje:
- a) tożsamość dostawcy, a w przypadku umów wymagających zapłaty z góry, także jego adres;
 - b) podstawowe cechy towaru lub usługi;
 - c) cenę towaru lub usługi włącznie ze wszystkimi podatkami;
 - d) gdzie stosowne, koszty dostawy;
 - e) uzgodnienia dotyczące sposobu płatności, dostawy lub wykonania;
 - f) istnienie prawa odstąpienia od umowy, z wyjątkiem przypadków określonych w art. 6 ust. 3;
 - g) koszty wykorzystania środka porozumiewania się na odległość, w przypadku gdy nie są one skalkulowane w oparciu o taryfę podstawową;
 - h) termin, w którym oferta lub cena pozostają wiążące;
 - i) w miarę potrzeb, w przypadku umów o ciągłe lub okresowe dostawy towarów lub świadczenie usług, minimalny okres trwania umowy.
2. Cel handlowy przekazu informacji określonych w ust. 1 nie może budzić wątpliwości, a sposób ich przedstawienia właściwy dla wykorzystywanego środka porozumiewania się na

odległość musi być przejrzysty i zrozumiały, w poszanowaniu w szczególności zasad dobrej wiary w transakcjach handlowych oraz zasad regulujących ochronę osób nie mających zdolności do wyrażania zgody na podstawie ustawodawstwa Państw Członkowskich, na przykład małoletnich.

3. Ponadto, w przypadku porozumiewania się z konsumentem z wykorzystaniem telefonu, na początku rozmowy dostawca musi się przedstawić i wyraźnie wskazać na handlowy cel rozmowy.

Artykuł 5

Pisemne potwierdzenie informacji

1. W stosownym czasie podczas wykonywania umowy, konsument musi otrzymać w formie pisemnej lub na innym trwałym, dostępnym dla niego nośniku, potwierdzenie informacji określonych w art. 4 ust. 1 lit. a)-f) najpóźniej jednak w chwili dostawy w przypadku dóbr nieprzeznaczonych dla osób trzecich, chyba że informacje te zostały wcześniej przekazane konsumentowi przed zawarciem umowy w formie pisemnej lub na wspomnianym trwałym i dostępnym nośniku.

Niezależnie od wszelkich okoliczności należy przedstawić:

- pisemną informację na temat warunków i procedury wykonywania prawa odstąpienia od umowy w rozumieniu art. 6, włącznie z przypadkami określonymi w art. 6 ust. 3 tiret pierwsze,
- adres miejsca prowadzenia działalności dostawcy, pod który konsument może kierować swoje reklamacje,
- informacje dotyczące obsługi posprzedażnej i obowiązującej gwarancji,
- warunki rozwiązywania umów zawieranych na czas nieokreślony lub okres dłuższy niż jeden rok.

2. Ust. 1 nie ma zastosowania do usług świadczonych za pomocą jednego ze środków porozumiewania się na odległość, w przypadku, gdy jest to usługa jednorazowa, a fakturę wystawia operator środków porozumiewania się na odległość. Jednakże, konsument musi w każdym przypadku otrzymać adres miejsca prowadzenia działalności dostawcy, pod który może kierować swoje reklamacje.

Artykuł 6

Prawo odstąpienia od umowy

1. W przypadku każdej umowy na odległość konsument może, w terminie ustalonym na co najmniej siedem dni roboczych, odstąpić od niej bez żadnych sankcji i bez konieczności podawania powodu. Konsument nie może ponosić z tytułu wykonywania swego prawa odstąpienia od umowy żadnych kosztów poza bezpośrednimi kosztami zwrotu towarów.

Terminy wykonywania tego prawa biegną:

- w przypadku towarów, od dnia ich otrzymania przez konsumenta, jeśli wypełnione zostały obowiązki ustanowione w art. 5,
- w przypadku usług, od dnia zawarcia umowy lub wypełnienia obowiązków ustanowionych w art. 5, jeśli obowiązki te zostały wypełnione po zawarciu umowy, z zastrzeżeniem, że termin ten nie przekracza terminu trzech miesięcy określonego w następnym akapicie.

W przypadku niewypełnienia przez dostawcę obowiązków ustanowionych w art. 5, termin wynosi trzy miesiące. Termin biegnie:

- w przypadku towarów, od dnia ich otrzymania przez konsumenta,
- w przypadku usług, od dnia zawarcia umowy.

Jeśli informacje określone w art. 5 zostały przekazane we wspomnianym trzymiesięcznym terminie, to termin siedmiu dni roboczych wskazany w akapicie pierwszym, liczony jest od tego momentu.

2. W przypadku, gdy konsument wykonuje swoje prawo odstąpienia od umowy na mocy niniejszego artykułu, dostawca jest zobowiązany do zwrotu wpłaconych kwot bez dodatkowych kosztów. Konsument nie może ponosić z tytułu wykonywania swojego prawa odstąpienia od umowy żadnych opłat poza bezpośrednimi kosztami zwrotu towarów. Zwrot ten musi nastąpić niezwłocznie, jednakże najpóźniej w terminie 30 dni.

3. Jeżeli strony nie postanowiły inaczej, konsument nie może wykonywać swojego prawa przewidzianego w ust. 1 w przypadku umów:

- o świadczenie usług, których wykonywanie rozpoczęło się, za zgodą konsumenta, przed upływem siedmiu dni roboczych określonego w ust. 1,
- o dostawę towarów lub świadczenie usług, których cena jest zależna od wahań na rynku finansowym, na które dostawca nie może mieć żadnego wpływu,
- o dostawę towarów wyprodukowanych według specyfikacji konsumenta, wyraźnie dostosowanych indywidualnie do potrzeb klienta lub takich, które z uwagi na swój charakter, nie mogą być odesłane lub ulegają szybkiemu zepsuciu bądź mają krótki termin przydatności do użycia,
- o dostawę nagrań audialnych lub wizualnych, lub oprogramowania komputerowego, których opakowanie zostało naruszone przez konsumenta,
- o dostawę gazet, periodyków i czasopism,
- o świadczenie usług w zakresie gier i zakładów wzajemnych.

4. Państwa Członkowskie wprowadzają przepisy w celu zapewnienia, że jeżeli:

- cena jakiegoś towaru lub usługi jest całkowicie lub częściowo pokrywana kredytem

udzielanym przez dostawcę lub,

- cena jakiegoś towaru bądź usługi jest całkowicie lub częściowo pokrywana kredytem udzielonym konsumentowi przez stronę trzecią w oparciu o umowę zawartą między stroną trzecią i dostawcą,

to umowa kredytu lub pożyczki ulega rozwiązaniu bez żadnych sankcji, w przypadku wykonania przez konsumenta prawa odstąpienia od umowy zgodnie z ust. 1.

Państwa Członkowskie określają szczegółowe zasady rozwiązywania wspomnianej umowy kredytu lub pożyczki.

Artykuł 7

Wykonanie umowy

1. Jeżeli strony nie postanowiły inaczej, dostawca musi zrealizować zamówienie w terminie nie dłuższym niż trzydzieści dni od dnia następującego po złożeniu zamówienia u dostawcy przez konsumenta.
2. W przypadku niewywiązania się z umowy wskutek niedostępności zamówionego towaru lub usługi, dostawca musi niezwłocznie powiadomić o tym konsumenta i dokonać zwrotu wszystkich wpłaconych kwot, najpóźniej jednak w terminie 30 dni.
3. Jednakże, Państwa Członkowskie mogą ustanowić przepisy, pozwalające dostawcy na dostarczenie konsumentowi towaru lub usługi o równorzędnej jakości i cenie, jeśli taka możliwość została przewidziana przed zawarciem umowy lub w umowie. Należy o tym powiadomić konsumenta w przejrzysty i zrozumiały sposób. Koszty zwrotu towarów wynikające z wykonania prawa odstąpienia od umowy ponosi w tym przypadku dostawca, a konsument musi zostać o tym powiadomiony. W takich przypadkach dostarczenie towaru lub świadczenie usługi nie może być uznane za dostawę niezamówioną w rozumieniu art. 9.

Artykuł 8

Płatność za pomocą karty

Państwa Członkowskie gwarantują istnienie właściwych środków umożliwiających konsumentowi:

- żądanie unieważnienia zapłaty w przypadku nieuprawnionego użycia jego karty płatniczej w ramach umów zawieranych na odległość objętych niniejszą dyrektywą,
- w przypadku nieuprawnionego użycia, uzyskania kwoty obciążenia lub otrzymania zwrotu tej kwoty.

Artykuł 9

Dostawa niezamówiona

Państwa Członkowskie podejmują niezbędne środki w celu zapewnienia, aby:

- zakazać dostarczania lub świadczenia konsumentowi towarów lub usług uprzednio przez niego niezamówionych, w przypadku gdy za dostawę lub świadczenie żądana jest zapłata,
- w przypadku niezamówionej dostawy lub świadczenia uwolnić konsumenta od świadczeń wzajemnych, brak odpowiedzi nie może zostać uznany za zgodę.

Artykuł 10

Ograniczenia użytkowania niektórych środków porozumiewania się na odległość

1. Uprzedniej zgody konsumenta wymaga zastosowanie następujących środków:
 - automatyczny system wywołujący bez udziału rozmówcy (automatyczne urządzenie wywołujące),
 - telefaks.
2. Państwa Członkowskie zapewniają, by środki porozumiewania się na odległość umożliwiające indywidualne porozumiewanie się, inne niż określone w ust. 1 mogły być wykorzystywane tylko w przypadku braku wyraźnego sprzeciwu ze strony konsumenta.

Artykuł 11

Sądowe lub administracyjne środki prawne

1. Państwa Członkowskie zapewniają istnienie odpowiednich i skutecznych środków gwarantujących wykonanie niniejszej dyrektywy w interesie konsumentów.
2. Środki określone w ust. 1 obejmują przepisy, na mocy których jeden lub więcej wymienionych poniżej organów, zgodnie z prawem krajowym, mogą występować o wszczęcie postępowania na mocy prawa krajowego, przed sądami lub właściwymi organami administracji, aby zagwarantować stosowanie krajowych zasad wykonywania niniejszej dyrektywy.
 - a) instytucje publiczne lub ich przedstawiciele;
 - b) organizacje konsumentów mające uzasadniony interes w ochronie konsumentów;
 - c) organizacje zawodowe mające uzasadniony interes w podejmowaniu działań.
3.
 - a) Państwa Członkowskie mogą postanowić, że ciężar dowodu w sprawie uprzedniego przekazania informacji, potwierdzenia pisemnego lub dotrzymania terminu i otrzymania zgody konsumenta spoczywa na dostawcy.
 - b) Państwa Członkowskie podejmują środki niezbędne do tego, by dostawcy i operatorzy środków porozumiewania się w miarę możliwości zaprzestali praktyk niezgodnych ze środkami przyjętymi na mocy niniejszej dyrektywy.

4. Państwa Członkowskie mogą, w uzupełnieniu do środków, które muszą zostać przyjęte w celu zapewnienia przestrzegania przepisów niniejszej dyrektywy, wprowadzić dobrowolny nadzór niezależnych instytucji nad przestrzeganiem tych przepisów oraz środki odwoławcze do takich instytucji w przypadku rozstrzygania sporów.

Artykuł 12

Wiążący charakter przepisów

1. Konsument nie może zrzec się praw nadanych mu na mocy transpozycji niniejszej dyrektywy do prawa krajowego.

2. Państwa Członkowskie podejmują niezbędne środki dla zapewnienia, iż konsument nie utraci ochrony przyznanej mu na mocy niniejszej dyrektywy, poprzez wybór prawa państwa trzeciego jako prawa właściwego dla danej umowy, w przypadku, gdy umowa pozostaje w ścisłym związku z terytorium Państw Członkowskich.

Artykuł 13

Reguły wspólnotowe

1. Przepisy niniejszej dyrektywy stosuje się w zakresie, w jakim wśród reguł prawa wspólnotowego nie ma przepisów szczególnych dotyczących w całości niektórych typów umów zawieranych na odległość.

2. W przypadku, gdy szczególne reguły wspólnotowe zawierają przepisy, dotyczące jedynie niektórych aspektów dostaw towarów lub świadczenia usług, to te przepisy stosują się, zamiast przepisów niniejszej dyrektywy, do szczegółowych aspektów umów zawieranych na odległość.

Artykuł 14

Klauzula minimum

Aby zapewnić wyższy poziom ochrony konsumentów, Państwa Członkowskie mogą wprowadzić lub utrzymać w dziedzinie objętej niniejszą dyrektywą bardziej surowe przepisy zgodne z Traktatem. W interesie ogólnym, w poszanowaniu postanowień Traktatu, wspomniane przepisy mogą zawierać w miarę potrzeb, zakaz obrotu na terytorium państw niektórymi towarami lub usługami, w szczególności produktami leczniczymi, przy wykorzystaniu umów zawieranych na odległość.

Artykuł 15

Wykonanie

1. Państwa Członkowskie wprowadzają w życie przepisy ustawowe, wykonawcze i administracyjne niezbędne w celu wykonania niniejszej dyrektywy nie później niż trzy lata po jej wejściu w życie. Niezwłocznie powiadamiają o tym Komisję.

2. Przepisy przyjęte przez Państwa Członkowskie zawierają odniesienie do niniejszej

dyrektywy lub odniesienie takie towarzyszy ich urzędowej publikacji. Metody dokonywania takiego odniesienia określone są przez Państwa Członkowskie.

3. Państwa Członkowskie przekazują Komisji teksty przepisów prawa krajowego przyjętych w dziedzinie objętej niniejszą dyrektywą.

4. Nie później niż cztery lata po wejściu w życie niniejszej dyrektywy, Komisja przedstawia Parlamentowi Europejskiemu i Radzie sprawozdanie na temat wykonania niniejszej dyrektywy, w miarę potrzeb z równocześnie z propozycją zmian niniejszej dyrektywy.

Artykuł 16

Przekazywanie informacji konsumentom

Państwa Członkowskie podejmują właściwe środki w celu powiadomienia konsumentów na temat przepisów krajowych stanowiących transpozycję niniejszej dyrektywy oraz zachęcają w miarę potrzeb organizacje zawodowe do przekazania konsumentom informacji na temat ich kodeksów praktyk.

Artykuł 17

Systemy reklamacji

Komisja zbada możliwość ustanowienia skutecznych środków umożliwiających załatwianie reklamacji konsumentów związanych ze sprzedażą na odległość. W terminie dwóch lat od dnia wejścia w życie niniejszej dyrektywy, Komisja przedkłada Parlamentowi Europejskiemu i Radzie sprawozdanie na temat wyników tych badań, w miarę potrzeb wraz z odpowiednimi wnioskami.

Artykuł 18

Niniejsza dyrektywa wchodzi w życie z dniem jej opublikowania w *Dzienniku Urzędowym Wspólnot Europejskich*.

Artykuł 19

Niniejsza dyrektywa skierowana jest do Państw Członkowskich.

Sporządzono w Brukseli, dnia 20 maja 1997 r.

W imieniu Parlamentu Europejskiego

J.M. GIL - ROBLES

Przewodniczący

W imieniu Rady

J. VAN AARTSEN

Przewodniczący

ZAŁĄCZNIK I

Środki porozumiewania się objęte art. 2 ust. 4

- Druk niezaadresowany
- Druk zaadresowany
- List seryjny
- Reklama prasowa z formularzem zamówienia
- Katalog
- Telefon z udziałem rozmówcy
- Telefon bez udziału rozmówcy (automatyczne urządzenie wywołujące, audiotekst)
- Radio
- Wizjofon (telefon z ekranem)
- Wideotekst (mikrokomputer i ekran telewizyjny) z klawiaturą lub ekranem dotykowym
- Poczta elektroniczna
- Telefaks
- Telewizja (telezakupy).

ZAŁĄCZNIK II

Usługi finansowe w rozumieniu art. 3 ust. 1

- Usługi inwestycyjne
- Czynności ubezpieczeniowe i reasekuracyjne
- Usługi bankowe
- Usługi związane z transakcjami typu futures i opcjami.

Usługi te obejmują w szczególności:

- usługi inwestycyjne określone w Załączniku do dyrektywy 93/22/EWG¹¹; usługi przedsiębiorstw zbiorowego inwestowania,
- usługi związane z działalnością opartą na zasadach wzajemnego uznawania określone w Załączniku do dyrektywy 89/646/EWG¹²,
- czynności związane z działalnością ubezpieczeniową i reasekuracyjną określone w:
 - art. 1 dyrektywy 73/239/EWG¹³,
 - Załączniku do dyrektywy 79/267/EWG¹⁴,
 - dyrektywie 64/225/EWG¹⁵,
 - dyrektywach 92/49/EWG¹⁶ i 92/96/EWG¹⁷.

¹¹ Dz.U. nr L 141 z 11.6.1993, str. 27.

¹² Dz.U. nr L 386 z 30.12.1989, str. 1. Dyrektywa zmieniona dyrektywą 92/30/EWG (Dz.U. nr L 110 z 28.4.1992, str. 52).

¹³ Dz.U. nr L 228 z 16.8.1973, str. 3. Dyrektywa ostatnio zmieniona dyrektywą 92/49/EWG (Dz.U. nr L 228 z 11.8.1992, str. 1).

¹⁴ Dz.U. nr L 63 z 13.3.1979, str. 1. Dyrektywa ostatnio zmieniona dyrektywą 90/619/EWG (Dz.U. nr L 330 z 29.11.1990, str. 50).

¹⁵ Dz.U. nr 56 z 4.4.1964, str. 878/64. Dyrektywa zmieniona Aktem Przystąpienia z 1973 r.

¹⁶ Dz.U. nr L 228 z 11.8.1992, str. 1.

¹⁷ Dz.U. nr L 360 z 9.12.1992, str. 1.