

31997L0007

DIRECTIVA 97/7/CE A PARLAMENTULUI EUROPEAN ȘI A CONSILIULUI

din 20 mai 1997

privind protecția consumatorilor în cazul contractelor la distanță

PARLAMENTUL EUROPEAN ȘI CONSILIUL UNIUNII EUROPENE,

având în vedere Tratatul de instituire a Comunității Europene, în special articolul 100a,

având în vedere propunerea Comisiei¹,

având în vedere avizul Comitetului Economic și Social²,

hotărând în conformitate cu procedura prevăzută la articolul 189b din tratat³, ținând seama de textul comun aprobat la 27 noiembrie 1996 de Comitetul de conciliere,

- (1) Întrucât, în cadrul procesului de atingere a obiectivelor pieței interne, trebuie să se ia măsuri destinate consolidării treptate a acestei piețe;
- (2) Întrucât libera circulație a mărfurilor și serviciilor afectează nu numai sectorul afacerilor, ci și persoanele particulare; întrucât aceasta permite consumatorilor accesul la bunuri și servicii care provin ale unui alt stat membru în aceleași condiții ca și populația aceluși stat;
- (3) Întrucât vânzarea transfrontalieră la distanță poate fi una dintre manifestările concrete pentru consumatori a realizării pieței interne, astfel cum s-a constatat, *inter alia*, în comunicarea Comisiei către Consiliu intitulată „Spre o piață unică a distribuției”; întrucât este necesar, pentru buna funcționare a pieței interne, ca consumatorii să poată să se adreseze unei întreprinderi care se află în afara țării lor, chiar în cazul în care aceasta din urmă dispune de o filială în țara de rezidență a consumatorului;
- (4) Întrucât introducerea noilor tehnologii antrenează o multiplicare a mijloacelor puse la dispoziția consumatorilor de a obține informații privind ofertele prezentate pe întreg teritoriul Comunității și pentru a comanda aceste produse; întrucât anumite state membre au luat deja măsuri diferite sau divergente de protecție a consumatorilor în materie de vânzare la distanță, cu incidență negativă asupra concurenței între întreprinderi în cadrul pieței interne; întrucât, în consecință, este necesară introducerea la nivel comunitar a unui minimum de norme comune în acest domeniu;
- (5) Întrucât alineatele (18) și (19) din anexa la Rezoluția Consiliului din 14 aprilie 1975, privind un program preliminar al Comunității Economice Europene pentru o politică de protejare și informare a consumatorilor⁴ subliniază necesitatea de a proteja cumpărătorii de bunuri sau de servicii împotriva cererilor de plată pentru mărfuri necomandate și împotriva metodelor de vânzare agresivă;

¹ JO C 156, 23.6.1992, p.14 și JO C 308, 15.11.1993, p.18

² JO C 19, 25.1.1993, p. 111.

³ Avizul Parlamentului European din 26 mai 1993 (JO C 176, 28.6.1993, p.95), Poziția Comună a Consiliului din 29 iunie 1995, (JO C 288, 30.10.1995, p. 1) și Decizia Parlamentului European din 13 decembrie 1995 (JO C 17, 22.1.1996, p.51). Decizia Parlamentului European din 16 ianuarie 1997 și Decizia Consiliului din 20 ianuarie 1997.

⁴ JO C 92, 25.4.1975, p.1.

- (6) Întrucât alineatul (33) din comunicarea Comisiei către Consiliu, intitulată „Un nou impuls pentru politica de protecție a consumatorilor”, care fost aprobată prin Rezoluția Consiliului din 23 iunie 1986¹, declară că Comisia va prezenta propuneri privind utilizarea noilor tehnologii ale informației care permit consumatorilor, de la domiciliul lor, să comande furnizorilor;
- (7) Întrucât Rezoluția Consiliului din 9 noiembrie 1989, asupra priorităților viitoare pentru relansarea politicii de protecție a consumatorilor² invită Comisia să acorde prioritate domeniilor prevăzute de anexa la rezoluția menționată; întrucât anexa respectivă menționează noile tehnologii privind vânzarea la distanță; întrucât Comisia a dat curs acestei rezoluții prin adoptarea unui plan de acțiune trienal pentru politica de protecție a consumatorilor în Comunitatea Economică Europeană (1990-1992); întrucât acest plan prevede adoptarea unei directive;
- (8) Întrucât utilizarea limbilor străine în domeniul contractelor la distanță este de competența statelor membre;
- (9) Întrucât contractele negociate la distanță presupun utilizarea unuia sau a mai multor mijloace de comunicare la distanță; întrucât diferitele mijloace de comunicare sunt utilizate în cadrul unui sistem organizat de vânzări sau de prestării de servicii la distanță, fără a fi necesară prezența simultană a furnizorului și a consumatorului; întrucât evoluția permanentă a acestor mijloace de comunicare nu permite stabilirea unei liste exhaustive, dar face necesară definirea principiilor valabile chiar pentru acelea care nu sunt încă utilizate pe scară largă;
- (10) Întrucât aceeași tranzacție care comportă operațiuni succesive sau o serie de operațiuni distincte pe o perioadă de timp poate da naștere la descrieri juridice diferite, în funcție de legislația statelor membre; întrucât dispozițiile prezentei directive nu pot fi aplicate în mod diferit, în conformitate cu legislația statelor membre, sub rezerva recurgerii la prevederile articolului 14; întrucât, în acest scop, este, deci, necesar să se considere că trebuie cel puțin respectate dispozițiile prezentei directive la data primei operațiuni dintr-o serie de operațiuni succesive sau a primei dintr-o serie de operațiuni distincte pe o perioadă de timp, putând fi considerate ca formând un tot, indiferent dacă operațiune sau această serie de operațiuni face obiectul unui singur contract sau mai multor contracte succesive, distincte;
- (11) Întrucât utilizarea mijloacelor de comunicare la distanță nu trebuie să conducă la o diminuare a informațiilor furnizate consumatorului; întrucât ar trebui, deci, să se determine informațiile care trebuie transmise consumatorilor, indiferent de mijloacele de comunicare utilizate; întrucât informațiile transmise trebuie, de asemenea, să fie conforme cu celelalte norme comunitare relevante, și în special cele prevăzute de Directiva 84/450/CEE a Consiliului din 10 septembrie 1984 de apropiere a actelor cu putere de lege și actelor administrative din statele membre referitoare la publicitatea înșelătoare³; întrucât, în cazul în care sunt prevăzute excepții la obligațiile privind furnizarea de informații, este la latitudinea consumatorului, în mod discreționar, să ceară anumite informații de bază, precum identitatea furnizorului, caracteristicile esențiale ale bunurilor sau serviciilor și prețul lor;
- (12) Întrucât, în cazul comunicării prin telefon, consumatorul trebuie să primească suficiente informații la începutul conversației pentru a decide continuarea convorbirii;

¹ JO C 167, 5.7.1986, p.1.

² JO C 294, 22.11.1989, p.1.

³ JO L 250, 19.9.1984, p.17.

- (13) Întrucât informațiile difuzate prin intermediul anumitor tehnologii electronice au deseori un caracter efemer, în măsura în care acestea nu sunt primite și pe un suport durabil; întrucât consumatorul trebuie, deci, să primească în scris, în timp util, informații necesare unei bune execuții a contractului;
- (14) Întrucât consumatorul nu are posibilitatea de a vedea produsul în mod concret sau de a aprecia natura serviciului furnizat înainte de încheierea contractului; întrucât ar trebui să se prevadă un drept de retragere din contract, în lipsa prevederilor contrare ale prezentei directive; întrucât, pentru ca acest drept să nu rămână pur formal, eventualele costuri suportate de consumator atunci când își exercită dreptul de retragere nu trebuie să fie limitate la costuri directe de returnare a bunurilor; întrucât acest drept de retragere nu trebuie să prejudicieze drepturile consumatorului, în temeiul legislației naționale, mai ales în ceea ce privește primirea produselor deteriorate, a serviciilor defectuoase sau a produselor și serviciilor care nu corespund descrierii din ofertă; întrucât este de competența statelor membre să determine alte condiții și modalități consecutive exercitării dreptului de retragere;
- (15) Întrucât este necesar, de asemenea, să se prevadă un termen de execuție a contractului, în cazul în care acesta nu a fost definit în momentul comenzii;
- (16) Întrucât tehnica promoțională care constă în a expedia un produs sau a presta un serviciu consumatorului, în schimbul plății, fără o cerere prealabilă sau acord explicit din partea sa, nu poate fi permisă cu excepția cazului în care se referă la un produs sau serviciu de substituție;
- (17) Întrucât principiile prevăzute la articolele 8 și 10 din Convenția europeană pentru apărarea drepturilor omului și a libertăților fundamentale din 4 noiembrie 1950 se aplică; întrucât ar trebui să se recunoască dreptul consumatorului la protecția vieții private, mai ales în ceea ce privește dreptul la liniște, în legătură cu privire la anumite tehnici de comunicare agresive; întrucât, în consecință, ar trebui să se precizeze limitele specifice ale utilizării acestor mijloace; întrucât statele membre ar trebui să ia măsurile necesare pentru protejarea eficace a acelor consumatori care nu doresc să fie contactați prin anumite mijloace de comunicare, contra unor astfel de contacte, fără a aduce atingere mijloacelor speciale de protecție oferite consumatorului de legislația comunitară privind protejarea datelor personale și a vieții private;
- (18) Întrucât este important ca normele minime obligatorii conținute de prezenta directivă să fie completate, după caz, de acorduri voluntare ale comercianților interesați, în conformitate cu Recomandarea 92/295/CEE a Comisiei din 7 aprilie 1992, privind codurile de practică pentru protecția consumatorilor în cazul contractelor negociate la distanță¹;
- (19) Întrucât este important, în interesul unei protecții optime a consumatorilor, ca aceștia să fie informați în mod satisfăcător asupra dispozițiilor prezentei directive și asupra codurilor de practică ce pot exista în acest domeniu;
- (20) Întrucât nerespectarea dispozițiilor prezentei directive poate să aducă prejudicii nu numai consumatorilor, ci și competitorilor; întrucât, în consecință, se pot prevedea dispoziții care să permită organismelor publice sau reprezentanților acestora, sau organizațiilor de consumatori având, în temeiul legislației naționale, un interes legitim în protecția consumatorilor, sau organizațiilor profesionale având un interes legitim în a acționa în sensul asigurării aplicării sale;

¹ JO L 156, 10.6.1992, p.21.

- (21) Întrucât este important pentru protecția consumatorilor de a trata, de îndată ce este posibil, chestiunea reclamațiilor transfrontaliere; întrucât Comisia a publicat la 14 februarie 1996 un plan de acțiune privind accesul consumatorilor la instanțele judecătorești și soluționarea litigiilor cu consumatorii pe piața internă; întrucât acest plan de acțiune cuprinde inițiative specifice pentru promovarea procedurilor extrajudiciare; întrucât sunt sugerate criterii obiective (anexa II) pentru asigurarea fiabilității acestor proceduri și se prevede utilizarea unor formulare standard pentru reclamații (anexa III);
- (22) Întrucât, în utilizarea noilor tehnologii, consumatorul nu poate controla mijloacele de comunicare folosite; întrucât, în consecință, este necesar să se prevadă că sarcina probei poate reveni furnizorului;
- (23) Întrucât există riscul ca, în anumite cazuri, consumatorul să fie lipsit de protecție, în temeiul prezentei directive, prin desemnarea legislației unei țări nemembre ca legislație aplicabilă contractului; întrucât, în consecință, ar trebui ca prezenta directivă să prevadă dispoziții pentru prevenirea acestui risc;
- (24) Întrucât un stat membru poate interzice, din motive de interes general, comercializarea pe teritoriul său a anumitor produse și servicii prin contracte la distanță; întrucât această interdicție trebuie respectate normele comunitare; întrucât astfel de interdicții sunt deja prevăzute, mai ales în materie de medicamente, de Directiva 89/552/CEE a Consiliului din 3 octombrie 1989 privind coordonarea anumitor dispoziții legale, de reglementare și administrative ale statelor membre cu privire la desfășurarea activităților de difuzare a programelor de televiziune¹ și prin Directiva 92/28/CEE a Consiliului din 31 martie 1992 privind publicitatea pentru medicamentele de uz uman².

ADOPTĂ PREZENTA DIRECTIVĂ:

Articolul 1

Obiect

Obiectul prezentei directive este apropierea dispozițiilor actelor cu putere de lege și actelor administrative ale statelor membre privind contractele la distanță între consumatori și furnizori.

Articolul 2

Definiții

În sensul prezentei directive:

- 1) „contract la distanță” înseamnă orice contract privind bunuri sau servicii, încheiat între un furnizor și un consumator, în cadrul unei sistem organizat de vânzare sau de prestare de servicii la distanță organizat de furnizor, care, pentru acest contract, utilizează exclusiv unul sau mai multe mijloace de comunicare la distanță până la momentul în care este încheiat contractul și inclusiv acel moment;

¹ JO L 298, 17.10.1989, p.23.

² JO L 113, 30.4.1992, p.13.

- 2) „consumator” înseamnă orice persoană fizică care, în contractele reglementate de prezenta directivă, acționează în scopuri care sunt în afara activității sale comerciale, de afaceri sau profesionale;
- 3) „furnizor” înseamnă orice persoană fizică sau juridică care, în contracte reglementate de prezenta directivă, acționează în capacitatea sa comercială sau profesională;
- 4) „mijloc de comunicare la distanță” înseamnă orice mijloc care, fără prezența fizică simultană a furnizorului și consumatorului, poate fi utilizat pentru încheierea unui contract între aceste părți. O listă care indică mijloacele reglementate de prezenta directivă figurează în anexa I;
- 5) „operator de mijloc de comunicare” înseamnă orice persoană fizică sau juridică, publică sau privată, a cărei activitate comercială, de afaceri sau profesională constă în a pune la dispoziția furnizorilor unul sau mai multe mijloace de comunicare la distanță.

Articolul 3

Derogări

1) Prezenta directivă nu se aplică contractelor:

- privind servicii financiare a căror listă neexhaustivă figurează în anexa II,
- încheiate prin intermediul automatelor sau incintelor comerciale automatizate,
- încheiate cu operatori de telecomunicații prin folosirea telefoanelor publice cu plată,
- încheiate în scopul construcției și vânzării de bunuri imobiliare sau referitoare la alte drepturi privind bunuri imobiliare, cu excepția închirierii,
- încheiate la o licitație.

2) Articolele 4, 5, 6 și articolul 7 alineatul (1) nu se aplică:

- contractelor de furnizare de produse alimentare, băuturi sau alte bunuri de consum curent furnizate la domiciliul consumatorului, la reședința acestuia sau la locul său de muncă prin distribuitori stabili,
- contractele de furnizare de servicii de cazare, transport, alimentație, distracții, atunci când furnizorul se angajează, la încheierea contractului, să furnizeze aceste servicii la o dată anume sau pentru o perioadă anume; în mod excepțional, în cazul activităților de distracții în aer liber, furnizorul poate să-și rezerve dreptul de a nu aplica articolul 7 alineatul (2), în anumite împrejurări.

Articolul 4

Informații prealabile

1. Consumatorul trebuie să beneficieze, în timp util înainte de încheierea contractului, de informațiile următoare:

- a) identitatea furnizorului și, în cazul în care contractul necesită plata în avans, adresa acestuia;

- b) caracteristicile esențiale ale bunurilor sau serviciilor;
- c) prețul bunurilor sau serviciilor, cu toate taxele incluse;
- d) costuri de livrare, după caz;
- e) modalități de plată, de livrare sau de execuție;
- f) existența unui drept de retragere, cu excepția cazurilor prevăzute la articolul 6 alineatul (3);
- g) costul de utilizare a mijloacelor de comunicare la distanță, atunci când este calculat pe baza unui alt tarif decât tariful de bază;
- h) durata de valabilitate a ofertei sau a prețului;
- i) după caz, durata minimă a contractului în cazul contractelor privind furnizarea continuă sau repetată a bunurilor sau serviciilor.

2. Informațiile menționate la alineatul (1), al cărui scop comercial trebuie să apară fără echivoc, se furnizează într-o manieră clară și inteligibilă, pe orice cale adecvată mijloacelor de comunicare la distanță utilizate, cu respectarea, mai ales, a principiilor bunei credințe în materie de tranzacții comerciale și a principiilor care reglementează protecția persoanelor care nu au capacitatea de a-și da consimțământul, în conformitate cu legislația statelor membre, precum minorii.

3. De asemenea, în cazul comunicărilor telefonice, se indică explicit la începutul oricărei conversații cu consumatorul identitatea furnizorului și scopul comercial al apelului.

Articolul 5

Confirmarea scrisă a informațiilor

1. Consumatorul trebuie să primească, în scris sau pe un alt suport durabil disponibil și la care are acces, confirmarea informațiilor menționate la articolul 4 alineatul (1) literele (a)-(f), în timp util pe parcursul execuției contractului și până la momentul livrării, în cazul bunurilor care nu sunt destinate livrării către terți, cu excepția cazului în care aceste informații au fost deja furnizate consumatorului înainte de încheierea contractului, în scris sau pe un alt suport durabil disponibil și la care acesta are acces.

În orice caz trebuie să se menționeze următoarele:

- o informare scrisă asupra condițiilor și modalităților de exercitare a dreptului de retragere, în sensul articolului 6, inclusiv cazurile menționate la articolul 6 alineatul (3) prima liniuță,
- adresa geografică a sediului furnizorului unde consumatorul poate prezenta reclamațiile sale,
- informații privind serviciile după vânzare și garanțiile comerciale existente,
- hotărârea de reziliere a contractului, atunci când acesta este pe durată nedeterminată sau pe o perioadă mai mare de un an.

2. Alineatul (1) nu se aplică serviciilor a căror execuție este realizată cu ajutorul unui mijloc de comunicare la distanță, atunci când aceste servicii sunt furnizate o singură dată și sunt facturate de operatorul mijlocului de comunicare la distanță. Cu toate acestea, consumatorul trebuie să aibă

posibilitatea, în toate cazurile, să cunoască adresa geografică a sediului furnizorului unde consumatorul poate să-și prezinte reclamațiile.

Articolul 6

Dreptul de retragere

1. Pentru orice contract la distanță, consumatorul dispune de un termen de cel puțin șapte zile lucrătoare pentru a se retrage din contract, fără penalități și fără indicarea unui motiv. Singurele cheltuieli care pot fi imputate consumatorului datorită exercitării dreptului său de a se retrage sunt costurile directe de returnare a mărfurilor.

Termenul de exercitare a acestui drept curge:

- pentru bunuri, de la data recepției de către consumator, atunci când obligațiile prevăzute la articolul 5 au fost îndeplinite,
- pentru servicii, de la data încheierii contractului sau la data în care obligațiile prevăzute la articolul 5 au fost îndeplinite, în cazul în care acestea au fost îndeplinite după încheierea contractului, cu condiția ca termenul să nu depășească termenul de trei luni prevăzut de alineatul următor.

În cazul în care furnizorul nu și-a îndeplinit obligațiile prevăzute la articolul 5, termenul este de trei luni. Acest termen curge:

- pentru bunuri, de la data recepției lor de către consumator,
- pentru servicii, de la data încheierii contractului.

În cazul în care informațiile menționate la articolul 5 sunt furnizate în acest termen de trei luni, termenul de șapte zile lucrătoare prevăzut de primul alineat începe să curgă din acest moment.

2. În cazul în care dreptul de retragere a fost exercitat de către consumator în conformitate cu prezentul articol, furnizorul este obligat să ramburseze gratis sumele plătite de consumator. Singurele cheltuieli care pot fi imputate consumatorului datorită exercitării dreptului de retragere sunt costurile directe ale returnării bunurilor. Rambursarea trebuie efectuată cât mai curând posibil și, în orice caz, în termen de treizeci de zile.

3. Cu excepția cazului în care părțile au convenit altfel, consumatorul nu-și poate exercita dreptul de retragere prevăzut la alineatul (1) în ceea ce privește contractele:

- pentru furnizarea de servicii, în cazul în care execuția a început, cu acordul consumatorului, înainte ca termenul de șapte zile lucrătoare prevăzut la alineatul (1) să expire,
- pentru furnizarea de bunuri sau servicii al căror preț depinde de fluctuațiile de pe piața financiară pe care furnizorul nu poate să le controleze,
- pentru furnizarea de bunuri confecționate după specificațiile prezentate de consumator sau personalizate în mod clar sau care, după natura lor, nu pot fi returnate sau sunt susceptibile a se deteriora sau a se perima rapid,
- pentru furnizarea de înregistrări audio sau video sau de programe informatice care au fost desigilate de către consumator,
- pentru furnizarea de ziare, periodice și reviste,

- pentru servicii de jocuri și loterie.

4. Statele membre prevăd în legislația lor pentru a se asigura că:

- în cazul în care prețul bunurilor sau serviciilor este în întregime sau parțial acoperit de un credit acordat de furnizor, sau
- în cazul în care acest preț este în întregime sau parțial acoperit de un credit acordat consumatorului de un terț, pe baza unui acord între terț și furnizor,

contractul de credit este reziliat, fără penalități, în cazul în care consumatorul își exercită dreptul de retragere, în conformitate cu alineatul (1).

Statele membre stabilesc modalitățile de reziliere a contractului de credit.

Articolul 7

Execuție

1. Cu excepția cazului în care părțile nu au convenit altfel, furnizorul trebuie să execute comanda în termen de cel mult treizeci de zile de la data următoare celei în care consumatorul a transmis comanda sa furnizorului.

2. În cazul în care furnizorul nu-și respectă obligațiile ce-i revin în temeiul contractului, pe motiv că bunurile sau serviciile comandate nu sunt disponibile, consumatorul trebuie să fie informat de această situație și trebuie să poată obține rambursarea tuturor sumelor pe care le-a plătit în cel mai scurt timp, și, în orice caz, în termen de treizeci de zile.

3. Cu toate acestea, statele membre pot să prevadă ca furnizorul să poată furniza consumatorului bunuri sau servicii la o calitate și la un preț echivalent, în cazul în care această posibilitate a fost prevăzută anterior încheierii contractului sau în contract. Consumatorul este informat despre această posibilitate într-o manieră clară și inteligibilă. Cheltuielile de returnare a bunurilor, ca urmare a exercitării dreptului de retragere sunt, în acest caz, în sarcina furnizorului, iar consumatorul trebuie să fie informat cu privire la aceasta. În aceste cazuri, furnizarea de bunuri sau servicii nu poate fi asimilată unei vânzări necomandate, în sensul articolului 9.

Articolul 8

Plata prin card

Statele membre asigură existența unor măsuri corespunzătoare pentru a permite consumatorului:

- să ceară anularea unei plăți în caz de utilizare frauduloasă a cardului său de plată, în cadrul unui contract la distanță reglementat de prezenta directivă,
- în caz de utilizare frauduloasă, să fie ori recreditat cu sumele plătite ori acestea să-i fie restituite.

Articolul 9

Vânzări necomandate

Statele membre iau măsurile necesare pentru:

- interzicerea furnizării de bunuri sau servicii unui consumator fără ca acestea să fie comandate în prealabil de către consumator, atunci când această furnizare implică o cerere de plată,
- scutirea consumatorului de orice obligație, în cazul furnizării necomandate, absența răspunsului neavând valoare de consimțământ.

Articolul 10

Restricții asupra utilizării anumitor mijloace de comunicare la distanță

1. Utilizarea de către un furnizor a următoarelor mijloace necesită consimțământul prealabil al consumatorului:

- sistemul automatizat de apelare fără intervenție umană (automat de apel),
- fax.

2. Statele membre se asigură că mijloacele de comunicare la distanță, altele decât cele menționate la alineatul (1), care permit folosirea comunicațiilor individuale, să fie utilizate numai în absența opoziției clare a consumatorului.

Articolul 11

Cale de atac judiciară sau administrativă

1. Statele membre iau măsuri pentru a asigura mijloacele adecvate și eficiente de respectare a dispozițiilor prezentei directive, în interesul consumatorului.

2. Mijloacele menționate la alineatul (1) cuprind dispoziții care permit unuia sau mai multora dintre următoarele organisme, astfel cum este stabilit de legislația națională, să introducă o acțiune în justiție sau la organele administrative competente, în virtutea legislației naționale, pentru a se asigura aplicarea dispozițiilor naționale de punere în aplicare a prezentei directive:

- a) organismele publice sau reprezentanții lor;
- b) organizațiile de consumatori având un interes legitim în protecția consumatorilor;
- c) organizațiile profesionale având un interes legitim de a acționa.

3. a) Statele membre pot să stabilească ca sarcina probei privind existența unei informări prealabile, a unei confirmări scrise, a respectării termenelor sau a consimțământului consumatorului, să revină furnizorului.

b) Statele membre iau măsurile necesare pentru a se asigura că furnizorii și operatorii mijloacelor de comunicație, atunci când sunt în măsură să facă acest lucru, pun capăt practicilor care nu sunt conforme cu măsurile adoptate în temeiul prezentei directive.

4. Statele membre pot să prevadă ca supravegherea voluntară de către organismele autonome a respectării dispozițiilor prezentei directive și recurgerea la aceste organisme pentru soluționarea litigiilor să se adauge mijloacelor pe care statele membre trebuie să le prevadă pentru a asigura respectarea dispozițiilor prezentei directive.

Articolul 12

Caracterul obligatoriu

1. Consumatorul nu poate renunța la drepturile pe care i le conferă transpunerea prezentei directive în legislația națională.

2. Statele membre iau măsurile necesare pentru a se asigura că consumatorul nu este privat de protecția acordată de prezenta directivă datorită alegerii legislației unei țări nemembre ca legislație aplicabilă contractului, atunci când contractul are o legătură strânsă cu teritoriul unuia sau mai multor state membre.

Articolul 13

Norme comunitare

1. Dispozițiile prezentei directive se aplică în măsura în care nu există dispoziții speciale în reglementările comunitare în legătură cu anumite tipuri de contracte la distanță, în integralitatea lor.

2. Atunci când reglementările comunitare specifice conțin dispoziții care reglementează numai anumite aspecte ale furnizării de bunuri sau servicii, se aplică, de preferință, aceste dispoziții decât dispozițiile prezentei directive, pentru aceste aspecte concrete ale contractelor la distanță.

Articolul 14

Clauză minimală

Statele membre pot introduce sau menține, în domeniul reglementat de prezenta directivă, dispoziții mai stricte, compatibile cu prevederile tratatului, pentru a asigura un nivel mai ridicat de protecție a consumatorului. Aceste dispoziții cuprind, după caz, interzicerea, pentru motive de interes general, a comercializării pe teritoriul lor a anumitor produse sau servicii, în special medicamente, prin contracte la distanță, cu respectarea prevederilor tratatului.

Articolul 15

Punerea în aplicare

1. Statele membre pun în aplicare dispozițiile actelor cu putere de lege și actelor administrative necesare pentru a se conforma prezentei directive în termen de trei ani de la intrarea sa în vigoare. Statele membre informează de îndată Comisia cu privire la aceasta.

2. Atunci când statele membre adoptă actele prevăzute la alineatul (1), ele cuprind o trimitere la prezenta directivă sau sunt însoțite de o asemenea trimitere la data publicării lor oficiale. Statele membre stabilesc modalitatea de efectuare a acestei trimiteri.

3. Comisiei îi sunt comunicate de statele membre textele dispozițiilor de drept intern pe care le adoptă în domeniul reglementat de prezenta directivă.

4. În termen de patru ani de la intrarea în vigoare a prezentei directive, Comisia prezintă un raport Parlamentului European și Consiliului asupra punerii în aplicare a prezentei directive, însoțit, după caz, de o propunere de revizuire a acesteia.

Articolul 16

Informarea consumatorului

Statele membre iau măsurile necesare pentru informarea consumatorului asupra legislației naționale care transpune prezenta directivă și încurajează, după caz, organizațiile profesionale să informeze consumatorii asupra codurilor lor de practică.

Articolul 17

Sistemele de reclamații

Comisia studiază posibilitatea de a stabili mijloace eficiente pentru tratarea reclamațiilor consumatorilor cu privire la vânzarea la distanță. În termen de doi ani de la intrarea în vigoare a prezentei directive, Comisia înaintează un raport Parlamentului European și Consiliului privind rezultatele studiilor realizate, însoțit după caz, de propuneri.

Articolul 18

Prezenta directivă intră în vigoare la data publicării sale în *Jurnalul Oficial al Comunităților Europene*.

Articolul 19

Prezenta directivă se adresează statelor membre.

Adoptată la Bruxelles, 20 mai 1997.

Pentru Parlamentul European
Președintele
J.M. GIL-ROBLES

Pentru Consiliu
Președintele
J. VAN. AARTSEN

ANEXA I

Mijloace de comunicare reglementate de articolul 2 alineatul (4)

- Imprimare fără destinatar
- Imprimarele cu destinatar
- Scrisori – tip
- Publicitate din presă cu formular de comandă
- Catalog
- Convorbiri telefonice cu operator uman
- Convorbiri telefonice fără operator (automate de apel, audiotext)
- Radio
- Videofon (telefon cu ecran)
- Videotext (ecranul microcomputerului și al televizorului) cu tastatură sau ecran tactil
- Poștă electronică
- Fax
- Televiziune (teleshopping).

ANEXA II

Servicii financiare în înțelesul articolului 3 alineatul (1)

- Servicii de investiții
- Operațiuni de asigurare și reasigurare
- Servicii bancare
- Operațiuni cu futures sau opțiuni

Aceste servicii cuprind în special:

- servicii de investiții menționate de anexa la Directiva 93/22/CEE¹; servicii prestate de societățile de investiții colective,
- servicii privind activitățile supuse recunoașterii reciproce menționate de anexa la Directiva 89/646/CEE²,
- operațiuni legate de activitățile de asigurare și reasigurare menționate:
 - la articolul 1 din Directiva 73/239/CEE³,
 - de anexa la Directiva 79/267/CEE⁴,
 - de Directiva 64/225/CEE⁵
 - de Directiva 92/49/CEE⁶ și 92/96/CEE⁷

¹ JO L 141, 11.6.1993, p. 27.

² JO L 386, 30.12.1989, p.1. Directivă astfel cum a fost modificată prin Directiva 92/30/CEE (JO L 110, 28.4.1992, p. 52).

³ JO L 228, 16.8.1973, p. 3. Directivă astfel cum a fost modificată ultima dată prin Directiva 92/49/CEE (JO L 228, 11.8.1992, p.1).

⁴ JO L 63, 13.3.1979, p. 1. Directivă astfel cum a fost modificată ultima dată prin Directiva 90/619/CEE (JO L 330, 29.11.1990, p.50).

⁵ JO 56, 4.4. 1964, p. 878/64. Directivă astfel cum a fost modificată prin Actul de aderare din 1973.

⁶ JO L 228, 11.8.1992, p. 1.

⁷ JO L 360, 9.12.1992, p. 1.