

31997L0007

L 144/19

ÚŘEDNÍ VĚSTNÍK EVROPSKÝCH SPOLEČENSTVÍ

4.6.1997

**SMĚRNICE EVROPSKÉHO PARLAMENTU A RADY 97/7/ES
ze dne 20. května 1997
o ochraně spotřebitele v případě smluv uzavřených na dálku**

EVROPSKÝ PARLAMENT A RADA EVROPSKÉ UNIE,

s ohledem na Smlouvu o založení Evropského společenství,
a zejména na článek 100a této smlouvy,

s ohledem na návrh Komise ⁽¹⁾,

s ohledem na stanovisko Hospodářského a sociálního výboru ⁽²⁾,

v souladu s postupem podle článku 189b Smlouvy ⁽³⁾
s přihlédnutím ke společnému textu schválenému smířcím výbo-
rem dne 27. listopadu 1996,

- (1) vzhledem k tomu, že v souvislosti s dosažením cílů vnitřního trhu musí být přijata opatření pro postupné upevňování tohoto trhu;
- (2) vzhledem k tomu, že volný pohyb zboží a služeb ovlivňuje nejen podnikatelský sektor, ale také soukromé fyzické osoby; že to představuje možnost přístupu spotřebitelů ke zboží a službám jiného členského státu za stejných podmínek, jaké má obyvatelstvo tohoto státu;
- (3) vzhledem k tomu, že by pro spotřebitele mohl být přeshraniční prodej na dálku jedním z hlavních hmatatelných výsledků dotvoření vnitřního trhu, jak bylo mimo jiné poznamenáno ve sdělení Komise určenému Radě a nazvanému „K jednotnému trhu v distribuci“; že pro plynulé fungování jednotného trhu je podstatné, aby spotřebitelé byli schopni vést jednání s podnikem mimo území svého státu, a to i tehdy, má-li pobočku v zemi trvalého pobytu spotřebitele;
- (4) vzhledem k tomu, že zavádění nových technologií zvyšuje počet způsobů, jakými mohou spotřebitelé získávat informace o nabídkách kdekoli ve Společenství a zadávat objednávky; že některé členské státy již přijaly rozdílná nebo

odchylná opatření na ochranu spotřebitelů v případě prodeje na dálku, která měla nežádoucí dopad na soutěž mezi podniky na vnitřním trhu; že je proto nutné zavést na úrovni Společenství minimální soubor společných pravidel v této oblasti;

- (5) vzhledem k tomu, že body 18 a 19 přílohy usnesení Rady ze dne 14. dubna 1975 o předběžném programu Evropského hospodářského společenství pro politiku v oblasti ochrany a informovanosti spotřebitele ⁽⁴⁾ poukazují na potřebu chránit kupující zboží nebo služeb před vynucováním zaplacení neobjednaného zboží a před vysoce nátlakovými metodami prodeje;
- (6) vzhledem k tomu, že bod 33 sdělení Komise určeného Radě, nazvaného „Nový podnět pro politiku na ochranu spotřebitele“ a schváleného usnesením Rady ze dne 23. června 1986 ⁽⁵⁾ uvádí, že Komise bude předkládat návrhy o použití nových informačních technologií umožňujících spotřebitelům zadávat objednávky dodavatelům ze svých domovů;
- (7) vzhledem k tomu, že usnesení Rady ze dne 9. listopadu 1989 o budoucích prioritách pro opětovné zahájení politiky na ochranu spotřebitele ⁽⁶⁾ vyzývá Komisi, aby dala přednost oblastem uvedeným v příloze tohoto usnesení; že tato příloha odkazuje na nové technologie zahrnující nákupy prostřednictvím televize; že Komise reagovala na toto usnesení přijetím tříletého akčního plánu pro politiku na ochranu spotřebitele v Evropském hospodářském společenství (1990—1992); že tento plán předpokládá přijetí směrnice;
- (8) vzhledem k tomu, že volba jazyků používaných při uzavírání smluv na dálku je záležitostí členských států;
- (9) vzhledem k tomu, že smlouvy uzavřené na dálku zahrnují použití jednoho nebo více komunikačních prostředků na dálku; že se jako součást systému organizovaného prodeje nebo poskytování služeb na dálku používají různé komunikační prostředky nevyžadující současnou přítomnost dodavatele a spotřebitele; že neustálý vývoj těchto

⁽¹⁾ Úř. věst. C 156, 23.6.1992, s. 14 a

Úř. věst. C 308, 15.11.1993, s. 18.

⁽²⁾ Úř. věst. C 19, 25.1.1993, s. 111.

⁽³⁾ Stanovisko Evropského parlamentu ze dne 26. května 1993 (Úř. věst. C 176, 28.6.1993, s. 95), společný postoj Rady ze dne 29. června 1995 (Úř. věst. C 288, 30.10.1995, s. 1) a rozhodnutí Evropského parlamentu ze dne 13. prosince 1995 (Úř. věst. C 17, 22.1.1996, s. 51). Rozhodnutí Evropského parlamentu ze dne 16. ledna 1997 a rozhodnutí Rady ze dne 20. ledna 1997.

⁽⁴⁾ Úř. věst. C 92, 25.4.1975, s. 1.

⁽⁵⁾ Úř. věst. C 167, 5.7.1986, s. 1.

⁽⁶⁾ Úř. věst. C 294, 22.11.1989, s. 1.

komunikačních prostředků neumožňuje vypracování úplného seznamu, avšak vyžaduje vymezení zásad platných i pro ty prostředky, které ještě nedosáhly širokého využití;

- (10) vzhledem k tomu, že stejná transakce skládající se z operací, které na sebe navazují, nebo z řady samostatných operací může za určitou dobu vést ke vzniku rozdílných právních výkladů závislých na právu členských států; že se ustanovení této směrnice nemohou používat odchylem od práva členských států, pokud se odvolají na článek 14; že konečným důvodem proto existuje důvod zvážit nezbytnost být v souladu alespoň s ustanoveními této směrnice k datu první z řady na sebe navazujících operací nebo první z řady samostatných operací, které mohou být po určité době považovány za celek, jestliže tato operace nebo řady operací je předmětem jediné smlouvy nebo samostatných, na sebe navazujících smluv;
- (11) vzhledem k tomu, že použití komunikačních prostředků na dálku nesmí vést k omezení informací poskytovaných spotřebiteli; že informace, jejichž zaslání spotřebitel vyžaduje, by proto měly být bez ohledu na použitý komunikační prostředek vymezeny; že poskytované informace musí být rovněž v souladu s jinými příslušnými předpisy Společenství, zejména těmi, které jsou uvedeny ve směrnici Rady 84/450/EHS ze dne 10. září 1984 o sblížování právních a správních předpisů členských států týkajících se klamavé reklamy⁽¹⁾; že při povolování výjimek z povinnosti poskytovat informace je věcí spotřebitele vyžadovat podle vlastního uvážení některé základní informace, jako je totožnost dodavatele, základní vlastnosti zboží nebo služeb a jejich cena;
- (12) vzhledem k tomu, že v případě komunikace po telefonu je vhodné, aby spotřebitel obdržel dostatek informací již na počátku hovoru, aby měl možnost se rozhodnout, zda v hovoru pokračovat či nikoli;
- (13) vzhledem k tomu, že informace rozšiřované určitými elektronickými technologiemi mají často tak pomíjivý charakter, že nemohou být považovány za trvalý komunikační prostředek; že spotřebitel proto musí včas obdržet písemné oznámení o informacích nezbytných pro řádné plnění smlouvy;
- (14) vzhledem k tomu, že spotřebitel nemá před uzavřením smlouvy možnost výrobek skutečně vidět nebo se ujistit o charakteru poskytované služby; že nestanoví-li tato

směrnice jinak, mělo by existovat ustanovení o právu odstoupit od smlouvy; že nemá-li mít toto právo pouze formální charakter, pak náklady, které nese při uplatnění práva odstoupit od smlouvy spotřebitel, musí být omezeny na skutečně vynaložené náklady spojené s vrácením zboží; že právo odstoupit od smlouvy nesmí mít právní účinky na práva spotřebitelů podle vnitrostátních předpisů, zejména s ohledem na převzetí vadných výrobků a služeb nebo výrobků a služeb neodpovídajících popisu uvedenému v nabídce takových výrobků a služeb; že je věcí členských států, aby stanovily další podmínky a opatření pro uplatnění práva odstoupit od smlouvy;

- (15) vzhledem k tomu, že je rovněž nezbytné stanovit dobu plnění smlouvy, není-li určena v době zadání objednávky;
- (16) vzhledem k tomu, že reklama prováděná způsobem zahrnujícím odeslání výrobku nebo poskytnutí služby spotřebiteli oproti zaplacení ceny není bez předchozí žádosti spotřebitele nebo jeho výslovného souhlasu dovolena, ledaže se jedná o náhradní výrobek nebo službu;
- (17) vzhledem k tomu, že platí zásady stanovené v člancích 8 a 10 Evropské úmluvy o ochraně lidských práv a základních svobod ze dne 4. listopadu 1950; že by mělo být uznáno právo spotřebitele na soukromí, zejména pokud jde o svobodu spočívající v tom, že nikdo nesmí být obtěžován některými zvláště neodbytnými komunikačními prostředky; že by proto měla být stanovena zvláštní omezení týkající se používání takových prostředků; že by členské státy měly přijmout vhodná opatření na účinnou ochranu těch spotřebitelů, kteří si nepřejí být kontaktováni prostřednictvím některých komunikačních prostředků, na ochranu proti takovým kontaktům, aniž je dotčena konkrétní ochrana, které se spotřebitel může dovolat v rámci práva Společenství na ochranu osobních údajů a soukromí;
- (18) vzhledem k tomu, že je důležité, aby byla podle potřeby doplněna minimální závazná pravidla obsažená v této směrnici prostřednictvím smluvních ujednání dotyčných dodavatelů v souladu s doporučením Komise 92/295/EHS ze dne 7. dubna 1992 o souborech zvyklostí na ochranu spotřebitelů v případě smluv uzavřených na dálku⁽²⁾;
- (19) vzhledem k tomu, že je v zájmu optimální ochrany pro spotřebitele důležité, aby byli uspokojivě informováni o ustanoveních této směrnice a o souborech zvyklostí, které mohou v této oblasti existovat;

⁽¹⁾ Úř. věst. L 250, 19.9.1984, s. 17.

⁽²⁾ Úř. věst. L 156, 10.6.1992, s. 21.

- (20) vzhledem k tomu, že neplnění této směrnice může poškodit nejen spotřebitele, ale rovněž účastníky soutěže; že proto mohou být stanovena opatření umožňující sledovat její provádění, a to orgánům veřejné moci nebo jejich zástupcům nebo organizacím spotřebitelů, které mají v souladu s vnitrostátním právem oprávněný zájem na ochraně spotřebitele, nebo profesním organizacím, které mají oprávněný zájem na přijímání opatření;
- (21) vzhledem k tomu, že z hlediska ochrany spotřebitele je důležité zabývat se otázkou přeshraničních stížností ihned, jakmile to bude účelné; že dne 14. února 1996 zveřejnila Komise plán činnosti o možnosti spotřebitelů obracet se na soudy a urovnávat spory za účasti spotřebitelů v rámci vnitřního trhu; že plán činnosti zahrnuje zvláštní iniciativy podporující mimosoudní řízení; že jsou navržena objektivní kritéria (příloha II) pro zajištění spolehlivosti těchto řízení a vymezena ustanovení o použití standardních formulářů žalob (příloha III);
- (22) vzhledem k tomu, že při používání nových technologií nemá spotřebitel možnost kontroly použitých komunikačních prostředků; že je proto nezbytné zajistit, aby důkazní břemeno nesl výhradně dodavatel;
- (23) vzhledem k tomu, že existuje nebezpečí, že v určitých případech může být spotřebitel zbaven ochrany vyplývající z této směrnice prostřednictvím volby práva třetího státu jako práva rozhodného pro smlouvu; že tato směrnice by proto měla obsahovat ustanovení k odvrácení tohoto nebezpečí;
- (24) vzhledem k tomu, že členský stát může ve veřejném zájmu zakázat uvádět na trh na svém území určité zboží nebo poskytovat služby prostřednictvím smluv uzavřených na dálku; že tento zákaz musí být v souladu s předpisy Společenství; že již existují ustanovení o takových zákazech, zejména u léčiv podle směrnice Rady 89/552/EHS ze dne 3. října 1989 o koordinaci některých právních a správních předpisů členských států upravujících provozování televizního vysílání ⁽¹⁾ a směrnice Rady 92/28/EHS ze dne 31. března 1992 o reklamě na humánní léčivé přípravky ⁽²⁾,

PŘIJALA TUTO SMĚRNICI:

Článek 1

Předmět

Předmětem této směrnice je sblížení právních a správních předpisů členských států týkajících se smluv mezi spotřebiteli a dodavateli uzavřených na dálku.

⁽¹⁾ Úř. věst. L 298, 17.10.1989, s. 23.

⁽²⁾ Úř. věst. L 113, 30.4.1992, s. 13.

Článek 2

Definice

Pro účely této směrnice se rozumí:

1. „smlouvou uzavřenou na dálku“ jakákoli smlouva týkající se zboží nebo služeb uzavřená mezi dodavatelem a spotřebitelem v rámci systému organizovaného prodeje na dálku nebo systému poskytování služeb prováděného dodavatelem, který pro účely smlouvy používá až do dne uzavření smlouvy výhradně jeden nebo více komunikačních prostředků na dálku,
2. „spotřebitelem“ jakákoli fyzická osoba, která ve smlouvách v oblasti působnosti této směrnice jedná za účelem, který nelze považovat za jeho podnikatelskou činnost nebo výkon povolání,
3. „dodavatelem“ jakákoli fyzická nebo právnická osoba, která ve smlouvách v oblasti působnosti této směrnice jedná v rámci své podnikatelské činnosti nebo výkonu povolání,
4. „komunikačními prostředky na dálku“ jakékoli prostředky, které mohou být použity k uzavření smlouvy mezi dodavatelem a spotřebitelem bez jejich současné fyzické přítomnosti. Příkladný seznam prostředků spadajících do oblasti působnosti této směrnice je uveden v příloze I.
5. „provozovatelem komunikačních prostředků“ jakákoli fyzická nebo právnická osoba veřejného nebo soukromého práva, jejíž podnikatelská činnost nebo výkon povolání zahrnuje poskytování jednoho nebo více komunikačních prostředků na dálku dodavatelům.

Článek 3

Výjimky

1. Tato směrnice se nevztahuje na smlouvy:
 - o finančních službách, jejichž neúplný seznam je uveden v příloze II,
 - uzavřené za použití prodejních automatů nebo automatizovaných prostorů pro obchodní účely,
 - uzavřené s provozovateli telekomunikací za použití veřejných placených telefonů,
 - uzavřených za účelem výstavby a prodeje nemovitostí nebo týkajících se jiných práv k nemovitostem s výjimkou nájmu,
 - uzavřené na veřejné dražbě.
2. Ustanovení článků 4, 5, 6 a čl. 7 odst. 1 se nevztahují:
 - na smlouvy o dodávce potravin, nápojů nebo jiného zboží denní potřeby dodávaného do domu spotřebitele, do místa jeho bydliště nebo na jeho pracoviště pravidelnou donáškovou službou,

- na smlouvy o poskytování ubytovacích, přepravních, stravovacích nebo zábavních služeb, v nichž se dodavatel po uzavření smlouvy zavazuje, že tyto služby poskytne ke konkrétnímu datu nebo během konkrétní lhůty, v případech zábavních podniků, pořádaných venku, si dodavatel výjimečně může vyhradit právo nepoužít za okolností hodných zvláštního zřetele ustanovení čl. 7 odst. 2.

Článek 4

Předběžné informace

1. Před uzavřením jakékoli smlouvy na dálku musí být spotřebiteli s dostatečným časovým předstihem přístupné následující informace:

- a) totožnost dodavatele a v případě smluv vyžadujících platbu předem rovněž jeho adresa;
- b) základní vlastnosti zboží nebo služeb;
- c) cena zboží nebo služeb, včetně veškerých daní;
- d) případné náklady na dopravu;
- e) ujednání o platebních podmínkách, způsobu dodání nebo plnění;
- f) existence práva odstoupit od smlouvy, s výjimkou případů uvedených v čl. 6 odst. 3;
- g) náklady na použití komunikačních prostředků na dálku, jsou-li vypočteny odlišně od základní sazby;
- h) doba, po kterou je nabídka nebo cena platná;
- i) případná minimální doba platnosti smlouvy v případě smluv o dodávce výrobků nebo poskytnutí služeb, které mají být dodávány stále nebo opakovaně.

2. Informace uvedené v odstavci 1, jejichž obchodní účel musí být zřejmý, musí být poskytnuty jasně a srozumitelně, způsobem odpovídajícím použitým komunikačním prostředkům na dálku s náležitým ohledem zejména na zásady dobré víry v obchodních jednáních a zásady na ochranu osob podle práva členských států nezpůsobilých udělit svůj souhlas, jako například nezletilých.

3. V případě komunikace po telefonu musí být kromě toho totožnost dodavatele a obchodní účel hovoru jednoznačně zřejmé na počátku hovoru se spotřebitelem.

Článek 5

Písemné potvrzení informací

1. Spotřebitel musí v průběhu plnění smlouvy včas obdržet potvrzení informací uvedených v čl. 4 odst. 1 písm. a) až f), a to písemně nebo jiným stálým, jemu dosažitelným a přístupným komunikačním prostředkem, a v případě zboží, které není určeno k dodání třetím osobám, nejpozději v okamžiku dodání, nebyly-li již tyto informace spotřebiteli písemně nebo jiným stálým, jemu dosažitelným a přístupným komunikačním prostředkem poskytnuty před uzavřením smlouvy.

V každém případě musí být poskytnuty následující informace:

- písemná informace o podmínkách a postupu při uplatnění práva odstoupit od smlouvy ve smyslu článku 6, včetně případů uvedených v čl. 6 odst. 3 první odrážce,
- adresa místa podnikání dodavatele, na kterou může spotřebitel zasílat své stížnosti,
- informace o službách poskytovaných dodavatelem po určitou dobu od prodeje zboží a o zárukách,
- existence možnosti zrušit smlouvu, nemá-li určenou dobu platnosti nebo přesahuje-li platnost smlouvy jeden rok.

2. Ustanovení odstavce 1 se nevztahuje na služby, které jsou plněny za použití komunikačních prostředků na dálku, poskytované jednorázově a vyúčtovány provozovatelem komunikačních prostředků na dálku. Spotřebitel však musí mít ve všech případech možnost získat adresu místa podnikání dodavatele, kam může zasílat své reklamace.

Článek 6

Právo odstoupit od smlouvy

1. V případě jakékoli smlouvy uzavřené na dálku musí být spotřebiteli poskytnuta lhůta alespoň sedmi pracovních dnů, v rámci které může od smlouvy odstoupit bez sankcí a bez uvedení důvodu. Jedinou platbou, která může být po spotřebiteli požadována, jsou skutečně vynaložené náklady spojené s vrácením zboží.

Lhůta pro uplatnění tohoto práva počíná běžet:

- u zboží ode dne převzetí spotřebitelem, byly-li splněny povinnosti stanovené v článku 5,
- u služeb ode dne uzavření smlouvy nebo ode dne splnění povinností stanovených v článku 5, jsou-li splněny po uzavření smlouvy, za předpokladu, že tato lhůta nepřesáhne tříměsíční lhůtu uvedenou v následujícím pododstavci.

Nesplnil-li dodavatel povinnosti stanovené v článku 5, trvá tato lhůta tři měsíce a počíná běžet:

- u zboží ode dne převzetí spotřebitelem,
- u služeb ode dne uzavření smlouvy.

Jsou-li informace stanovené v článku 5 poskytnuty v průběhu této tříměsíční lhůty, začne lhůta sedmi pracovních dnů uvedená v prvním pododstavci běžet od tohoto okamžiku.

2. Uplatnil-li spotřebitel právo odstoupit od smlouvy podle tohoto článku, je dodavatel povinen bezúplatně vrátit částky zaplacené spotřebitelem. Jedinou platbou, jejíž zaplacení může být po spotřebiteli požadováno, jsou skutečně vynaložené náklady spojené s vrácením zboží. Vracení zboží musí být uskutečněno co nejdříve, nejpozději však do 30 dnů.

3. Nedohodnou-li se smluvní strany jinak, nesmí spotřebitel uplatnit právo odstoupit od smlouvy stanovené v odstavci 1 u následujících smluv:

- o poskytování služeb, bylo-li se souhlasem spotřebitele zahájeno plnění před uplynutím lhůty sedmi pracovních dnů uvedených v odstavci 1,
- o dodávce zboží nebo služeb, jejichž cena závisí na výkyvech finančního trhu, které dodavatel nemůže ovlivnit,
- o dodávce zboží upraveného podle požadavků spotřebitele nebo zboží přizpůsobené osobním požadavkům nebo zboží, které nemůže být pro svůj charakter vráceno nebo které snadno podléhá zkáze nebo které má prošlou dobu spotřeby,
- o dodávce audionahrávek nebo videonahrávek nebo počítačových programů, které byly spotřebitelem rozpečeteny,
- o dodávce novin, periodik a časopisů,
- o poskytování sázkových a loterijních služeb.

4. Členské státy přijmou ve svých právních rádech opatření k zajištění toho, aby:

- je-li cena zboží nebo služeb zcela nebo zčásti kryta úvěrem poskytnutým dodavatelem nebo
- je-li tato cena zcela nebo zčásti kryta úvěrem poskytnutým spotřebiteli třetí osobou na základě smlouvy mezi třetí osobou a dodavatelem,

byla smlouva o úvěru bez jakýchkoli sankcí zrušena, uplatní-li spotřebitel své právo odstoupit od smlouvy v souladu s odstavcem 1.

Členské státy stanoví podrobná pravidla pro zrušení smlouvy o úvěru.

Článek 7

Plnění

1. Nedohodly-li se smluvní strany jinak, musí dodavatel splnit objednávku nejpozději do třiceti dnů ode dne následujícího po dni, v němž spotřebitel zaslal svou objednávku dodavateli.

2. Nesplní-li dodavatel svoji smluvní povinnost z důvodu nedostupnosti objednaného zboží nebo služeb, musí být spotřebitel o takové situaci informován a musí mu být co nejdříve vráceny veškeré zaplacené částky, nejpozději však do 30 dnů.

3. Členské státy však mohou stanovit, že dodavatel může spotřebiteli poskytnout zboží nebo služby odpovídající jakosti a ceny za předpokladu, že tato možnost byla před uzavřením smlouvy nebo ve smlouvě dohodnuta. Spotřebitel bude o této možnosti jasně a srozumitelně informován. Náklady spojené s vrácením zboží po uplatnění práva odstoupit od smlouvy ponese v tomto případě dodavatel a spotřebitel o tom musí být informován. V takových případech nesmí být dodávka zboží nebo služeb považována za setrvačný prodej ve smyslu článku 9.

Článek 8

Placení kartou

Členské státy zajistí existenci vhodných opatření umožňujících spotřebiteli:

- požadovat zrušení platby při zneužití jeho platební karty v souvislosti se smlouvami uzavřenými na dálku, které spadají do oblasti působnosti této směrnice,
- zpětné připsání vyplacených částek nebo jejich vrácení v případech zneužití karty.

Článek 9

Setrvačný prodej

Členské státy přijmou nezbytná opatření pro:

- zákaz dodávky zboží nebo služeb spotřebiteli, aniž byly spotřebitelem předem objednány, zahrnují-li takové dodávky požadavek zaplatit cenu,
- zproštění spotřebitele povinnosti zaplatit cenu v případech nevyžádané dodávky, přičemž neexistence akceptace neznamená souhlas.

Článek 10

Omezující ustanovení pro použití některých komunikačních prostředků na dálku

1. Použití níže uvedených prostředků dodavatelem vyžaduje předchozí souhlas spotřebitele:

- automatický systém volání bez lidské účasti (automatický volací přístroj),
- faxový přístroj (fax).

2. Členské státy zajistí, aby jiné komunikační prostředky na dálku než ty, které jsou uvedeny v odstavci 1 a které umožňují osobní komunikaci, směly být použity pouze tam, kde spotřebitel zjevně nemá námitky.

Článek 11

Právní ochrana poskytovaná soudy nebo správními orgány

1. Členské státy zajistí existenci vhodných a účinných nástrojů, které v zájmu spotřebitelů zajistí soulad s touto směrnicí.

2. Nástroje uvedené v odstavci 1 zahrnují opatření, jejichž prostřednictvím může jeden nebo více z níže uvedených orgánů v souladu s vnitrostátním právem dát podnět k zahájení soudního řízení nebo řízení před příslušnými správními orgány za účelem zajištění používání vnitrostátních právních předpisů při provádění této směrnice:

- a) orgány veřejné moci nebo jejich zástupci;
 - b) organizacemi spotřebitelů, které mají oprávněný zájem na ochraně spotřebitelů;
 - c) profesními organizacemi s oprávněným zájmem.
3. a) Členské státy mohou stanovit, že důkazní břemeno o existenci předběžných informací, písemného potvrzení, o splnění lhůt nebo o existenci souhlasu spotřebitele může nést dodavatel.
- b) Členské státy přijmou opatření nezbytná k zajištění toho, aby dodavatelé a provozovatelé komunikačních prostředků upustili všude tam, kde je to možné, od zvyklostí, které nejsou v souladu s opatřeními přijatými na základě této směrnice.
4. Členské státy mohou za účelem doplnění systému nástrojů, které musí členské státy stanovit k zajištění souladu s ustanoveními této směrnice, upravit dobrovolný dohled nad dodržováním souladu s ustanoveními této směrnice, vykonávaný samostatnými nezávislými orgány, jakož i možnost podat u takových orgánů opravný prostředek za účelem urovnání sporů.

Článek 12

Nepromlčitelnost

1. Spotřebitel se nemůže vzdát svých práv, která mu vznikají provedením této směrnice ve vnitrostátním právu.

2. Členské státy přijmou nezbytná opatření k zajištění toho, aby spotřebitel nepozbyl ochrany, která mu je poskytována touto směrnicí na základě volby práva třetího státu jako práva rozhodného pro smlouvu, má-li tento stát úzké spojení s územím jednoho nebo více členských států.

Článek 13

Předpisy Společenství

1. Ustanovení této směrnice se budou používat po dobu, po kterou nebudou v předpisech práva Společenství existovat žádná konkrétní ustanovení upravující některé typy smluv uzavřených na dálku jako celek.

2. Obsahují-li zvláštní předpisy Společenství ustanovení, která upravují pouze některá hlediska dodávky zboží nebo poskytování služeb, bude mít použití těchto ustanovení na uvedená zvláštní hlediska smluv uzavřených na dálku přednost před použitím ustanovení této směrnice.

Článek 14

Minimální doložka

Členské státy mohou v oblasti působnosti této směrnice zavést nebo ponechat v platnosti přísnější ustanovení slučitelná se Smlouvou za účelem zajištění vyššího stupně ochrany spotřebitele. Taková ustanovení mohou s náležitým ohledem na Smlouvu obsahovat v případech obecného zájmu zákaz uvádět na trh na jejich území prostřednictvím smluv uzavřených na dálku některé druhy zboží a služeb, zejména léčivých přípravků.

Článek 15

Provádění

1. Členské státy uvedou v účinnost právní a správní předpisy nezbytné pro dosažení souladu s touto směrnicí nejpozději do tří let po jejím vstupu v platnost. Neprodleně o nich uvědomí Komisi.

2. Opatření uvedená v odstavci 1 přijatá členskými státy musí obsahovat odkaz na tuto směrnici nebo musí být takový odkaz učiněn při jejich úředním vyhlášení. Způsob odkazu si stanoví členské státy.

3. Členské státy sdělí Komisi znění hlavních ustanovení vnitrostátních právních předpisů, které přijmou v oblasti působnosti této směrnice.

4. Nejpozději do čtyř let po vstupu této směrnice v platnost předloží Komise Evropskému parlamentu a Radě zprávu o provádění této směrnice, popřípadě doplněnou návrhem na její revizi.

Článek 16

Informování spotřebitelů

Členské státy přijmou vhodná opatření k tomu, aby byli spotřebitelé informováni o vnitrostátních právních předpisech, na jejichž základě dojde k provedení této směrnice, a popřípadě vyzvou profesní organizace, aby informovaly spotřebitele o svých souborech zvyklostí.

Článek 17

Systémy stížností

Komise přezkoumá proveditelnost vypracování účinných postupů pro vyřizování stížností spotřebitelů v případě prodeje na

dálku. Do dvou let po vstupu této směrnice v platnost předloží Komise Evropskému parlamentu a Radě zprávu o výsledcích tohoto přezkoumání, která je popřípadě doplněna návrhy.

Článek 18

Tato směrnice vstupuje v platnost dnem vyhlášení v Úředním věstníku Evropských společenství.

Článek 19

Tato směrnice je určena členským státům.

V Bruselu dne 20. května 1997.

Za Evropský parlament

předseda

J. M. GIL-ROBLES

Za Radu

předseda

J. VAN AARTSEN

PŘÍLOHA I

Komunikační prostředky podle čl. 2 odst. 4

- Tiskovina bez adresy
 - Tiskovina s adresou
 - Standardní dopis
 - Reklama v tisku s objednávkovým formulářem
 - Katalog
 - Telefon s lidskou účastí
 - Telefon s účastí automatu (automatický volací přístroj, audiotext)
 - Rozhlas
 - Videofon (telefon s obrazovkou)
 - Videotext (mikropočítač s televizní obrazovkou) s klávesnicí nebo dotykovou obrazovkou
 - Elektronická pošta
 - Faxový přístroj (fax)
 - Televize (teleshopping)
-

PŘÍLOHA II

Finanční služby podle čl. 3 odst. 1

- Investiční služby
- Operace pojišťovací a zajišťovací
- Bankovní služby
- Operace spojené s termínovanými nebo opčními obchody

Tyto služby zahrnují zejména:

- investiční služby uvedené v příloze směrnice 93/22/EHS ⁽¹⁾; služby podniků kolektivního investování,
- služby spojené s činnostmi uvedenými v příloze směrnice 89/646/EHS ⁽²⁾, které podléhají vzájemnému uznání,
- operace zahrnující činnosti pojišťovací a zajišťovací uvedené:
 - v článku 1 směrnice 73/239/EHS ⁽³⁾,
 - v příloze směrnice 79/267/EHS ⁽⁴⁾,
 - ve směrnici 64/225/EHS ⁽⁵⁾,
 - ve směrnicích 92/49/EHS ⁽⁶⁾ a 92/96/EHS ⁽⁷⁾.

⁽¹⁾ Úř. věst. L 141, 11.6.1993, s. 27.

⁽²⁾ Úř. věst. L 286, 30.12.1989, s. 1. Směrnice ve znění směrnice 92/30/EHS (Úř. věst. L 110, 28.4.1992, s. 52).

⁽³⁾ Úř. věst. L 228, 16.8.1973, s. 3. Směrnice ve znění směrnice 92/49/EHS (Úř. věst. L 228, 11.8.1992, s. 1).

⁽⁴⁾ Úř. věst. L 63, 13.3.1979, s. 1. Směrnice ve znění směrnice 90/619/EHS (Úř. věst. L 330, 29.11.1990, s. 50).

⁽⁵⁾ Úř. věst. 56, 4.4.1964, s. 878/64. Směrnice ve znění aktu o přistoupení z roku 1973.

⁽⁶⁾ Úř. věst. L 228, 11.8.1992, s. 1.

⁽⁷⁾ Úř. věst. L 260, 9.12.1992, s. 1.