**ДИРЕКТИВА**

**О ЗАЩИТЕ ПРАВ**

**ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В**

**ДИСТАНЦИОННЫХ**

**КОНТРАКТАХ**

**Статья 1.** **Цель.**

Целью настоящей Директивы является сближение законодательных актов, постановлений и административных положений государств в сфере дистанционных контрактов, заключаемых между потребителями и поставщиками.

**Статья 2.** **Определение.**

**В целях настоящей Директивы:**

(1) понятие "дистанционный контракт" – означает любой контракт, предметом которого являются товары или услуги, заключенный между   
поставщиком и потребителем в соответствии с организованной   
дистанционной торговли или схемы поставки услуг, которой занимается   
поставщик, в целях контракта, прибегает к исключительного   
использования одного или более средств дистанционной связи к и   
включая момент заключения контракта;

(2) понятие "потребитель" – означает любое физическое лицо, в   
контрактах, которые регулируются этой Директивой, действует не в целях своей   
коммерческой или профессиональной деятельности;

(3) понятие "поставщик" – означает любое физическое или юридическое лицо, в контрактах, положения настоящей Директивы, действует в целях своей коммерческой или профессиональной деятельности;

(4) понятие "средства дистанционной связи" – означает любые средства, которые могут быть использованы с целью заключения контракта между поставщиком и потребителем при условии их одновременной физической отсутствия. Список средств, положения настоящей Директивы, содержится в Приложении I;

(5) понятие "оператор средств связи" – означает любую государственную или частную физическое, или юридическое лицо, коммерческая или профессиональная деятельность которой предусматривает предоставление поставщику доступа к одному или более средств дистанционной связи.

**Статья 3. Исключение.**

1. **Настоящая Директива применяется к контрактам:**

– касающиеся финансовых услуг, неисчерпаемый перечень которых   
представлен в Приложении II;

– заключенных с помощью торговых автоматов или автоматизированных торговых помещений;

– заключенных с операторами телекоммуникаций с использованием общественных платных телефонов;

– заключенных для строительства и продажи недвижимости или   
о других прав на недвижимость, кроме арендных;

– заключенных на аукционе.

2. **Статьи 4, 5, 6 и 7 (1) не применяются к:**

– контрактов о поставках пищевых продуктов, напитков или других товаров ежедневного потребления, поставляемых к месту жительства или работы потребителя постоянным торговым агентом,

– контрактов на обеспечение жилья, транспорта, снабжения продуктов или оказания услуг досуга, где поставщик берет на себя обязательства после заключения контракта обеспечить все эти услуги в определенный день или в течение определенного периода времени; в качестве исключения, в случае разрешительных событий, проводимых на открытом воздухе, поставщик может оставить за собой право не применять статью 7 (2) в особых обстоятельствах.

**Статья 4.** **Предварительная информация.**

1. **Потребитель при заключении любого дистанционного контракта в   
положенное время обеспечивается информацией о:**

a) лицо или название поставщика и, в случае заключения контрактов, предусматривающих предоплату, его адрес;

b) основные характеристики товаров или услуг;

c) цену товаров или услуг, включая все налоги;

d) расходы на доставку, если таковые имеются;

e) договоренности об оплате, доставке или выполнения;

f) наличие права выхода из контракта, кроме случаев, о которых идет речь в статье 6 (3)

g) расходы на использование средств дистанционной связи, если они отличаются от начальных расценок;

h) период времени, в течение которого предложение или цена остается в силе;

i) если необходимо, минимальный срок действия контракта в случае, если контракты на поставку продукции или услуг выполняются постоянно или периодически.

2. Информация, о которой говорится в пункте 1, коммерческая цель которой должна быть уточнена, подается четко и в полном объеме любым способом, соответствующим средствам дистанционной связи, используемый, уделяя должное внимание принципам добросовестности при осуществлении коммерческих операций и принципам, регулирующих защиту тех, кто способен, согласно законодательству, дать согласие (например, несовершеннолетние).

3. Более того, в случае телефонной связи личность или название поставщика и коммерческая цель его звонка четко разъясняется в начале любого разговора с потребителем.

**Статья 5.** **Письменное подтверждение информации.**

1. Потребитель должен получать письменное подтверждение или подтверждение с помощью любого другого надежного способа, доступного ему, информации, о которой говорится в статье 4 (1) a) – f), в течение надлежащего периода времени при выполнении контракта и самое позднее – в время доставки, если привлеченные товары не для доставки третьим сторонам в случае, если информация до того не была предоставлена потребителю до заключения контракта в письменной форме или иным надежным способом, ему доступным.

**В любом случае должна быть предоставлена ​​следующая информация:**

– письменная информация об условиях и процедурах реализации права выхода из контракта в том смысле, в каком они используются в статье 6, включая случаи, о которых идет речь в первом абзаце статьи 6 (3);

– фактический адрес местонахождения предприятия поставщика, к которому потребитель может подавать любые свои жалобы;

– информация об обслуживании на дому работниками предприятия и о существующих гарантии;

– условия аннулирования контракта, если в нем не указан особый срок действия или срок его действия превышает один год.

2. Пункт 1 не применяется к услугам, которые предоставляются посредством использования средств дистанционной связи, если они предоставляются только в одном случае и счет–фактура на них выставляется оператором средств дистанционной связи. Тем не менее, потребитель во всех случаях должен иметь возможность получить адрес местоположения предприятия поставщика, с которым он может подавать свои жалобы.

**Статья 6** **Право выхода из контракта.**

1. Потребитель располагает период объемом минимум семь рабочих дней, в течение которого он может объявить о своем выходе из любого дистанционного контракта без уведомления причины и без несения взысканий. Единственной ответственностью, которую может понести потребитель в результате реализации своего права на выход из договора, является компенсация непосредственных расходов на возвращение товаров.

**Срок для реализации этого права начинается:**

– в отношении товаров – со дня их получения потребителем, если обязательства, предусмотренные статьей 5, были выполнены,

– в случае услуг – со дня заключения контракта или со дня выполнения обязательств, предусмотренных в статье 5, если они выполнены после заключения контракта, который предусматривает, что данный термин не превышает трех месяцев, о которых речь пойдет в следующем подпункте.

В случае, если поставщик не выполнил обязательства, предусмотренные   
в статье 5, срок равен трем месяцам.

**Срок начинается:**

– в отношении товаров – со дня их получения потребителем,

– в случае услуг – со дня заключения контракта.

В случае, если информация, о которой говорилось в статье 5, подается в течение трех месяцев, срок семи рабочих дней, о котором шла речь в первом абзаце, начинается с этого момента.

2. Если право выхода из контракта было выполнено потребителем в соответствии с настоящей статьей, поставщик обязан компенсировать сумму, выплаченную потребителем, за которую он не получил товаров или услуг. Единственной ответственностью, которую может понести потребитель в результате реализации своего права на выход из договора, является компенсация непосредственных расходов возврата товаров. Такое возмещение должно быть проведено как можно скорее и в любом случае в течение 30 дней.

3. **Если стороны договорились об ином, потребитель может не реализовывать свое право выхода из контракта, предусмотренное в пункте 1 в контрактах:**

– о предоставлении услуг, если исполнение контракта началось, по соглашению потребителя, до окончания семи рабочих дней, указано в пункте 1;

– о поставке товаров или услуг, цена которых зависит от колебаний на финансовом рынке, не может контролироваться поставщиком;

– о поставке товаров, изготовленных по запросу потребителя или четко персонализированных, таких, что по своей природе не могут быть возвращены, или скоропортящихся;

– о поставках аудио или видеозаписей, или программного обеспечения для компьютеров, которые были распакованы потребителем;

– о поставках газет, периодических изданий и журналов;

– об играх и лотерее.

4. **Государства предусматривают положения с целью обеспечить, что:**

– в случае если цена на товары или услуги полностью, или частично покрываются займом, предоставленным поставщиком, или

– если цена полностью или частично покрывается займом, предоставленным потребителю третьей стороной на основании соглашения между третьей стороной и поставщиком, соглашение о кредитовании должно быть отменено без наложения каких–либо взысканий, в случае, если потребитель воспользуется своим правом выходить из контракта в соответствии с пунктом 1.

Государства определяют подробные правила отмены соглашения   
о заимствовании.

**Статья 7.** **Выполнение.**

1. Если стороны не договорились об ином, поставщик должен выполнить заказ не позднее, чем в течение 30 дней со дня, когда потребитель передал свой заказ поставщику.

2. Если поставщик не может выполнить свою часть контракта по той причине, что заказанные товары или услуги недоступны, потребитель должен быть проинформирован о ситуации, и иметь возможность получить возврат заплаченной суммы как можно скорее и, в любом случае, в течение 30 дней.

3. Несмотря на это, государства могут предусмотреть предоставление   
поставщиком потребителю товаров или услуг эквивалентной качества и цены, оговорив, что эта возможность была предусмотрена при заключении контракта или в контракте. Потребителю должна быть предоставлена четкая и исчерпывающая информация о такой возможности. В этом случае, расходы на возврат товаров, имеющих место в результате реализации права выхода из контракта, несет поставщик, а потребитель должен быть проинформирован об этом. В таких случаях предоставление товаров или услуг может не рассматриваться как торговля, которая рассчитана на инертность потребителя, как определено в статье 9.

**Статья 8.** **Плата с помощью карты.**

**Государства обеспечивают соответствующие меры, которые позволяют потребителю:**

– требовать отмены платежа в случае, если его платежная карточка была использована обманным путем в связи с дистанционными контрактами, положения настоящей Директивы,

– вернуть выплаченные суммы в случае использования карты обманным путем.

**Статья 9.** **Торговля, рассчитанная на инертность потребителя.**

**Государства принимают меры, необходимые для:**

– запрета поставок потребителю товаров или услуг без предварительного их заказа потребителем, если такие поставки включает требование об оплате,

– освобождение потребителя от положений о каком возмещении в случаях незаказанного поставки, отсутствие ответа не означает согласие.

**Статья 10.** **Ограничения использования определенных средств дистанционной связи.**

1. **Использование поставщиком следующих средств требует предварительного согласия потребителя:**

– система автоматического дозвона без вмешательства человека (машина автоматического дозвона);

– факсимильная машина (факс).

2. Государства обеспечивают, чтобы средства дистанционного связи, иные, чем те, которые изложены в пункте 1, которые делают возможным индивидуальный связь, могли использоваться только тогда, когда нет четкого возражения со стороны потребителя.

**Статья 11** **Возмещение исполнительным или административным путем.**

1. Государства обеспечивают существование адекватных и эффективных средств, обеспечивающих соответствие этой Директивы интересам потребителя.

2. **Средства, изложенные в пункте 1, включают положения, согласно которым один или более органов, предусмотренных законодательством, могут, согласно законодательству, обратиться в исполнительные органы или компетентных административных органов с целью обеспечить, что положение законодательства, предусматривающие имплементацию этой директивы применяются к:**

a) государственных органов или их представителей;

b) организаций потребителей, имеющих законный интерес в защите потребителей;

c) профессиональных организаций, имеющих законный интерес в таких   
действиях.

3. a) Государства могут оговорить, что бремя доказывания относительно существования предыдущей информации, письменного подтверждения, соответствия ограничениям во времени или согласии потребителя, может полагаться на поставщика.

b) Государства принимают меры, необходимые для обеспечения прекращения поставщиками и операторами средств связи, где это возможно, практики, не соответствует актам, принятым в соответствии с настоящей Директивы.

4. Государства могут обеспечить добровольный надзор саморегулируемых органов за соответствием положениям настоящей Директивы и обращение к таким органам для решения споров может быть добавлено к средствам, которые государства должны предусмотреть для обеспечения соответствия положениям настоящей Директивы.

**Статья 12.** **Обязательная сила.**

1. Потребитель может не отказываться от прав, предоставленных ему путем транспозиции Директивы в законодательство.

2. Государства принимают меры, необходимые для того, чтобы потребитель не был лишен защиты, предусмотренный этой Директивой, путем законодательства применяемого на территории государства к контракту в случае, если последняя имеет тесные связи с территории одной или более государств.

**Статья 13.** **Нормы государств Сообщества.**

1. Положения настоящей Директивы применяются тогда, когда нормы   
законодательства не содержат отдельных положений, регулирующих определенные типы дистанционных контрактов в их целостности.

2. В случаях, когда особые нормы содержат положения, регулирующие лишь некоторые аспекты поставки товаров или предоставления услуг, эти положения имеют преимущество перед положениями настоящей Директивы и должны применяться к этим особых аспектов дистанционных контрактов.

**Статья 14.** **Минимальное условие.**

Государства могут ввести оставить в сфере, регулируется настоящей Директивы, более строгие положения по обеспечению более высокого уровня защиты потребителя, которые соответствуют Договора.

Если необходимо, такие положения, в соответствии с Договором, включают, в целях общего интереса, запрет маркетинга определенных товаров или услуг, в частности, медицинской продукции, на своей территории с помощью средств дистанционной связи.

**Статья 15.** **Имплементация.**

1. Государства применяют законы, постановления и административные положения, необходимые для выполнения этой Директивы, не позднее, чем через три года с момента вступления в силу. Они немедленно сообщают об этом в Комиссию.

2. При применении государствами актов, предусмотренных пунктом 1, последние должны содержать ссылку на данную Директиву или   
сопровождаться такой ссылкой при официальной публикации.

Процедура такой ссылки предполагается государствами, применяющими данную Директиву.

3. Государства передают Комиссии текст положений, применяемые ими в отрасли регулируется настоящей Директивы.

**Статья 16.** **Информация для потребителя.**

Государства принимают необходимые меры для того, чтобы проинформировать потребителя о применяемом законодательстве, что трансформирует эту Директиву, и, при необходимости, поощряют профессиональные организации информировать потребителей о процессуальных законодательствах.

**Статья 17.** **Системы жалоб.**

Комиссия изучает возможность введения эффективных средств обработки жалоб потребителей относительно дистанционной продажи.

**Статья 18. Вступление в силу.**

Эта Директива вступает в силу со дня ее официального опубликования.

**Статья 19.** **Адресат.**

Эта Директива адресуется всем государствам.

Утверждено Председателем всемирного верховного совета и совета безопасности

**Приложение I.**

**Средства коммуникации, регулируются статьей 2 (4):**

– безадресная печатная продукция;

– адресная печатная продукция;

– стандартный лист;

– реклама в прессе с формой запроса;

– каталог;

– телефон с вмешательством человека;

– телефон без вмешательства человека (машины автоматического дозвона, аудиотекст);

– радио;

– видеотелефон (телефон с экраном);

– видеотекст (микрокомпьютер и телеэкран) с клавиатурой или сенсорный экран

– электронная почта4

– факсимильные машины (факс);

– телевизор (теле–шопинг).

**Приложение II.**

**Финансовые услуги в смысле, в котором они употребляются в статье 3 (1):**

– услуги по инвестированию

– операции по страхованию и повторного страхования

– банковские услуги

– операции, касающиеся коммерческих сделок во фьючерсах и опционах.

**Такие услуги включают в себя, в частности:**

– услуги инвестирования, о которых шла речь в Приложении к Директиве   
об инвестиционных услугах в сфере ценных бумаг;

– услуги, предоставляемые коллективным инвестиционным предприятием,

– услуги, предусматриваются деятельностью, подлежащей взаимному признанию, о котором идет речь в Приложении к Директиве о предотвращении использования финансовой системы для целей отмывания денег;

– **операции, предусматриваются деятельностью по страхованию и повторного страхования, о котором идет речь в:**

– статьи 1 Директивы о координации законов, правил и административных положений, касающихся приобретения и осуществления деятельности по прямому страхованию, кроме страхования жизни;

– Приложении к Директиве о координации законов, нормативных актов и административных положений, касающихся ведения и осуществления деятельности по прямому страхованию жизни;

– Директиве об отмене ограничений на свободу учреждения и свободу предоставления услуг в отношении перестрахования и ретроцессии;

– Директивах по координации законов, нормативных актов и административных положений, регулирующих операции, связанные с прямым страхованием иным, чем страхование жизни и о координации законов, правил и административных положений, касающихся прямого страхования жизни.

**Заявление Парламента по статье 6 (1):**

Парламент отмечает, что Комиссия будет изучать возможность и желательность гармонизации метода подсчета периода обдумывания и переговоров в соответствии с существующим законодательством в сфере защиты прав потребителей, а именно – в соответствии с Директивой о защите потребителей в контрактах, переговоры о заключении которых идут вне пределах коммерческих учреждений ("продажа через торговых агентов") (1).

**Заявление Комиссии по первому подпункта статьи 3 (1):**

Комиссия признает важность защиты потребителей в дистанционных контрактах в сфере предоставления финансовых услуг и опубликовала Зеленую книгу под названием "Финансовые услуги: удовлетворение ожиданий потребителей".

Основываясь реакцию, полученную на Зеленую книгу, Комиссия будет изучать пути включения защиты прав потребителей к политике предоставления финансовых услуг и возможные правовые последствия и, если возникнет необходимость, внесет соответствующие предложения.