

## DIREKTIIVIT

## EUROOPAN PARLAMENTIN JA NEUVOSTON DIREKTIIVI 2011/83/EU,

annettu 25 päivänä lokakuuta 2011,

**kuluttajan oikeuksista, neuvoston direktiivin 93/13/ETY ja Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 1999/44/EY muuttamisesta sekä neuvoston direktiivin 85/577/ETY ja Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 97/7/EY kumoamisesta**

(ETA:n kannalta merkityksellinen teksti)

EUROOPAN PARLAMENTTI JA EUROOPAN UNIONIN NEUVOSTO,  
jotka

ottavat huomioon Euroopan unionin toiminnasta tehdyn sopimuksen ja erityisesti sen 114 artiklan,

ottavat huomioon Euroopan komission ehdotuksen,

ottavat huomioon Euroopan talous- ja sosiaalikomitean lausunnon <sup>(1)</sup>,

ottavat huomioon alueiden komitean lausunnon <sup>(2)</sup>,

noudattavat tavallista lainsäätämismenettelyä <sup>(3)</sup>,

sekä katsovat seuraavaa:

(1) Muualla kuin elinkeinonharjoittajan toimitiloissa neuvoteltuja sopimuksia koskevasta kuluttajansuojasta 20 päivänä joulukuuta 1985 annetussa neuvoston direktiivissä 85/577/ETY <sup>(4)</sup> ja kuluttajansuojasta etäsopimuksissa 20 päivänä toukokuuta 1997 annetussa Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivissä 97/7/EY <sup>(5)</sup> vahvistetaan joukko kuluttajasopimuksiin liittyviä oikeuksia.

(2) Näitä direktiivejä on saatujen kokemusten perusteella tarkasteltu uudelleen sovellettavien sääntöjen yksinkertaistamiseksi ja saattamiseksi ajan tasalle, epäjohtamismukaisuuksien poistamiseksi ja säännöksissä havaittujen puutteiden korjaamiseksi. Uudelleentarkastelu on osoittanut, että on asianmukaista korvata mainitut kaksi direktiiviä

yhdellä direktiivillä. Tässä direktiivissä olisi näin ollen vahvistettava vakiosäännöt, jotka koskevat etäsopimuksille ja muualla kuin elinkeinonharjoittajan toimitiloissa tehtäville sopimuksille yhteisiä näkökohtia, ja luovuttava aikaisempien direktiivien mukaisesta vähimmäistason yhdenmukaistamisesta mutta sallittava kuitenkin jäsenvaltioiden pitää voimassa tai hyväksyä tiettyjä näkökohtia koskevia kansallisia säännöksiä.

(3) Euroopan unionin toiminnasta tehdyn sopimuksen 169 artiklan 1 kohdassa ja 2 kohdan a alakohdassa määrätään, että unioni myötävaikuttaa kuluttajansuojan korkean tason saavuttamiseen toimenpiteillä, jotka toteutetaan mainitun sopimuksen 114 artiklan nojalla.

(4) Euroopan unionin toiminnasta tehdyn sopimuksen 26 artiklan 2 kohdan mukaisesti sisämarkkinoiden on määrä käsittää alue, jolla ei ole sisäisiä rajoja ja jolla tataan tavaroiden ja palvelujen vapaa liikkuvuus sekä sijoitautumisvapaus. Etäsopimusten ja muualla kuin elinkeinonharjoittajan toimitiloissa tehtyjen kuluttajasopimusten tiettyjen näkökohtien yhdenmukaistaminen on välttämätöntä, jotta saataisiin aikaan todelliset kuluttajan sisämarkkinat, joilla vallitsee asianmukainen tasapaino kuluttajansuojan korkean tason ja yritysten kilpailukykyyn välillä, samalla varmistuen, että toissijaisuusperiaatetta kunnioitetaan.

(5) Rajat ylittävän etämyynnin pitäisi olla yksi tärkeimmistä sisämarkkinoiden tarjoamista konkreettisista tuloksista, mutta tällaisen etämyynnin tarjoamia mahdollisuuksia ei vielä käytetä täysimääräisesti hyväksi. Etämyynti jäsenvaltioiden sisällä on viime vuosina kasvanut merkittävästi, mutta rajat ylittävän etämyynnin kasvu on siihen verrattuna ollut vähäistä. Ero on erityisen merkittävä internet myynnissä, jonka kasvupotentiaali on suuri. Muualla kuin elinkeinonharjoittajan toimitiloissa neuvoteltujen sopimusten (suoramyynti) rajat ylittäviä mahdollisuuksia rajoittavat monet tekijät, kuten elinkeinoelämää velvoittavat erilaiset kansalliset kuluttajansuojasäännökset. Verrattuna jäsenvaltioiden sisällä tapahtuvan suoramyyntin kasvuun viime vuosina, varsinkin palvelualalla esimerkiksi välttämättömyyspalvelujen osalta, niiden kuluttajien määrä, jotka käyttävät mahdollisuutta rajat ylittäviin hankintoihin, on pysynyt muuttumattomana. Liiketoimintamahdollisuudet ovat lisääntyneet monissa jäsenvaltioissa, ja

<sup>(1)</sup> EUVL C 317, 23.12.2009, s. 54.

<sup>(2)</sup> EUVL C 200, 25.8.2009, s. 76.

<sup>(3)</sup> Euroopan parlamentin kanta, vahvistettu 23. kesäkuuta 2011 (ei vielä julkaistu virallisessa lehdessä), ja neuvoston päätös, tehty 10. lokakuuta 2011.

<sup>(4)</sup> EYVL L 372, 31.12.1985, s. 31.

<sup>(5)</sup> EYVL L 144, 4.6.1997, s. 19.

tämän vuoksi pienten ja keskisuurten yritysten (myös yksittäisten elinkeinonharjoittajien) tai suoramyyntiyritysten edustajien pitäisi varsinkin raja-alueilla olla taipuvaisempia etsimään liiketoimintamahdollisuuksia muista jäsenvaltioista. Siksi kuluttajille annettavien tietojen ja peruuttamisoikeuden täysi yhdenmukaistaminen etäsopimusten ja muualla kuin elinkeinonharjoittajan toimitiloissa tehtävien sopimusten osalta edistää kuluttajansuojan korkeaa tasoa ja parantaa elinkeinonharjoittajien ja kuluttajien välisten sisämarkkinoiden toimivuutta.

- (6) Tietyt erot aiheuttavat sisämarkkinoilla merkittäviä esteitä, jotka vaikuttavat niin elinkeinonharjoittajiin kuin kuluttajiin. Näiden erojen takia erilaisten vaatimusten noudattamisesta aiheutuu lisäkustannuksia elinkeinonharjoittajille, jotka haluavat myydä tavaroita tai tarjota palveluja rajojen yli. Suhteeton hajanaisuus myös vähentää kuluttajien luottamusta sisämarkkinoihin.
- (7) Joidenkin keskeisten sääntelynäkökohtien täysi yhdenmukaistaminen lisäisi tuntuvasti oikeusvarmuutta sekä kuluttajien että elinkeinonharjoittajien kannalta. Sekä kuluttajien että elinkeinonharjoittajien olisi voitava luottaa selkeästi määriteltyihin oikeuskäsitteisiin perustuviin yhteisiin sääntelypuutteisiin, joilla säännellään elinkeinonharjoittajien ja kuluttajien välisiin sopimuksiin liittyviä tiettyjä näkökohtia kaikkialla unionissa. Tällaisen yhdenmukaistamisen myötä sääntöjen hajanaisuudesta johtuvat esteet poistuisivat ja sisämarkkinat toteutuisivat tällä alalla. Esteet voidaan poistaa vain vahvistamalla yhdenmukaiset säännöt unionin tasolla. Lisäksi kuluttajat hyötyisivät korkeatasoisesta kuluttajansuojasta koko unionissa.
- (8) Yhdenmukaistettavat sääntelynäkökohdat koskisivat vain elinkeinonharjoittajien ja kuluttajien välisiä sopimuksia. Tällä direktiivillä ei pitäisi siksi olla vaikutusta työsopimuksia, perintöoikeutta koskevia sopimuksia, perheioikeutta koskevia sopimuksia eikä yhtiön perustamista ja organisoimista koskevia sopimuksia taikka yhtiö- tai osakasopimuksia koskevaan kansalliseen lainsäädäntöön.
- (9) Tässä direktiivissä vahvistetaan säännöt etäsopimusten, muualla kuin elinkeinonharjoittajan toimitiloissa tehtyjen sopimusten sekä muiden kuin etäsopimusten ja muualla kuin elinkeinonharjoittajan toimitiloissa tehtyjen sopimusten yhteydessä annettavista tiedoista. Lisäksi tässä direktiivissä säädetään peruuttamisoikeudesta etäsopimusten ja muualla kuin elinkeinonharjoittajan toimitiloissa tehtyjen sopimusten osalta sekä yhdenmukaistetaan tiettyjä säännöksiä, jotka koskevat elinkeinonharjoittajan ja kuluttajan välisten sopimusten täyttämistä ja tiettyjä muita tällaisiin sopimuksiin liittyviä näkökohtia.
- (10) Tämän direktiivin ei pitäisi rajoittaa sopimusvelvoitteisiin sovellettavasta laista 17 päivänä kesäkuuta 2008 annetun Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksen (EY) N:o 593/2008 (Rooma I) <sup>(1)</sup> soveltamista.

- (11) Tämän direktiivin ei pitäisi rajoittaa niiden unionin säännösten soveltamista, jotka koskevat erityisaloja kuten ihmisille tarkoitettuja lääkkeitä, lääkinnällisiä laitteita, yksityisyyden suojaa ja sähköistä viestintää, potilaiden oikeuksia rajatylittävässä terveydenhuollossa, elintarvikemerkintöjä sekä sähkön ja maakaasun sisämarkkinoita.
- (12) Tässä direktiivissä säädetyillä tiedonantovaatimuksilla olisi täydennettävä palveluista sisämarkkinoilla 12 päivänä joulukuuta 2006 annetun Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 2006/123/EY <sup>(2)</sup> ja tietoyhteiskunnan palveluja, erityisesti sähköistä kaupankäyntiä, sisämarkkinoilla koskevista tietyistä oikeudellisista näkökohdista 8 päivänä kesäkuuta 2000 annetun Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 2000/31/EY ("direktiivi sähköisestä kaupankäynnistä") <sup>(3)</sup> tiedonantovaatimuksia. Jäsenvaltioiden olisi säilytettävä mahdollisuus asettaa muita tiedonantovaatimuksia, joita sovelletaan kyseisten jäsenvaltioiden alueelle sijoittautuneisiin palveluntarjoajiin.
- (13) Jäsenvaltioilla olisi unionin oikeuden mukaisesti säilytettävä toimivalta soveltaa tämän direktiivin säännöksiä aloihin, jotka eivät kuulu sen soveltamisalaan. Jäsenvaltiot voivat näin ollen pitää voimassa tai hyväksyä kansallista lainsäädäntöä, joka vastaa tämän direktiivin säännöksiä tai tiettyjä sen säännöksiä, sellaisten sopimusten osalta, jotka eivät kuulu tämän direktiivin soveltamisalaan. Jäsenvaltiot voivat esimerkiksi päättää ulottaa tämän direktiivin sääntöjen soveltamisen koskemaan oikeushenkilöitä tai luonnollisia henkilöitä, jotka eivät ole tässä direktiivissä tarkoitettuja kuluttajia, kuten valtioista riippumattomat järjestöt, uudet yritykset tai pienet ja keskisuuret yritykset. Jäsenvaltiot voivat samoin soveltaa tämän direktiivin säännöksiä sopimuksiin, jotka eivät ole tässä direktiivissä tarkoitettuja etäsopimuksia esimerkiksi siitä syystä, että niitä ei ole tehty etämyyntiä varten luodussa myynti- tai palveluntarjontajärjestelmässä. Jäsenvaltiot voivat lisäksi pitää voimassa tai hyväksyä kansallisia säännöksiä asioista, joita ei nimenomaisesti käsitellä tässä direktiivissä, kuten kauppasopimuksia koskevia lisäsäännöksiä, myös jos ne liittyvät tavaroiden luovutukseen, tai vaatimuksia tietojen antamisesta sopimuksen voimassaoloaikana.
- (14) Tämän direktiivin ei pitäisi vaikuttaa sopimusosoikeuden alalla annettuun kansalliseen lainsäädäntöön sellaisten sopimusosoikeudellisten näkökohtien osalta, joita ei säännellä tällä direktiivillä. Tästä syystä tämän direktiivin ei pitäisi vaikuttaa kansalliseen lainsäädäntöön, jolla säännellään esimerkiksi sopimuksen tekemistä tai sen pätevyyttä (esimerkiksi suostumuksen puuttuessa). Samoin tämän direktiivin ei pitäisi vaikuttaa kansalliseen lainsäädäntöön, joka liittyy yleisiin sopimuksia koskeviin oikeuskeinoihin, yleistä taloudellista järjestystä koskeviin sääntöihin, kuten kohtuuttomia hintoja tai kiskontahintoja koskeviin sääntöihin, ja hyvän tavan vastaisia oikeustoimia koskeviin sääntöihin.

<sup>(1)</sup> EUVL L 177, 4.7.2008, s. 6.

<sup>(2)</sup> EUVL L 376, 27.12.2006, s. 36.

<sup>(3)</sup> EYVL L 178, 17.7.2000, s. 1.

- (15) Tällä direktiivillä ei olisi yhdenmukaistettava kuluttajasopimuksiin sovellettavia kielivaatimuksia. Jäsenvaltiot voivat tästä syystä pitää voimassa tai ottaa käyttöön kansallisessa lainsäädännössään kielivaatimuksia, jotka koskevat sopimukseen liittyviä tietoja tai sopimusehtoja.
- (16) Tämän direktiivin ei pitäisi vaikuttaa laillista edustusta koskevaan kansalliseen lainsäädäntöön, kuten elinkeinonharjoittajan nimissä tai hänen puolestaan toimivaa henkilöä (kuten asiamiestä tai toimitsijamiestä) koskeviin sääntöihin. Jäsenvaltioilla olisi edelleen oltava toimivalta tällä alalla. Tätä direktiiviä olisi sovellettava kaikkiin elinkeinonharjoittajiin, niin julkisiin kuin yksityisiin.
- (17) Kuluttajan määritelmän olisi katettava luonnolliset henkilöt, jotka toimivat muussa kuin heidän elinkeino- tai ammattitoimintaansa liittyvässä tarkoituksessa. Jos kuitenkin kyseessä on kahta päämäärää palveleva sopimus eli sopimus tehdään tarkoituksessa, joka kuuluu osittain henkilön ammattitoimintaan ja osittain muuhun kuin ammattitoimintaan ja kun ammattitoimintaan liittyvä tarkoitus on niin vähäinen, ettei se ole vallitseva sopimuskokonaisuudessa, kyseistä henkilöä olisi myös pidettävä kuluttajana.
- (18) Tämä direktiivi ei vaikuta jäsenvaltioiden vapauteen määrittellä unionin oikeuden mukaisesti, mitä palveluja ne pitävät yleistä taloudellista etua koskevinä palveluina, miten nämä palvelut olisi järjestettävä ja rahoitettava valtion tukisääntöjen mukaisesti ja mitä erityisiä velvoitteita niihin olisi sovellettava.
- (19) Digitaalisella sisällöllä tarkoitetaan digitaalisessa muodossa tuotettua ja toimitettua tietoa, kuten tietokoneohjelmia, sovelluksia, pelejä, musiikkia, videoita tai tekstejä, riippumatta siitä, ovatko ne saatavilla lataamalla tai suoratoistona, aineellisen välineen avulla tai muuta kautta. Digitaalisen sisällön toimittamista koskevat sopimukset olisi sisällytettävä tämän direktiivin soveltamisalaan. Jos digitaalista sisältöä toimitetaan aineellisella välineellä, kuten CD- tai DVD-levyllä, se olisi katsottava tässä direktiivissä tarkoitetuksi tavaraksi. Samoin kuin sopimuksia, jotka koskevat veden, kaasun tai sähkön toimittamista, jos niitä ei pidetä kaupan tiettyinä tilavuutena tai määrättynä määränä, tai kaukolämmön toimittamista, myöskään sopimuksia sellaisesta digitaalisesta sisällöstä, jota ei toimiteta aineellisella välineellä, ei olisi tätä direktiiviä sovellettaessa pidettävä kauppa- eikä palvelusopimuksina. Kuluttajalla olisi oltava oikeus peruuttaa tällaiset sopimukset, jollei hän ole suostunut sopimuksen täyttämisen aloittamiseen peruuttamisen määräajan kuluessa ja saanut ilmoitusta siitä, että hän on näin ollen menettänyt oikeuden peruuttaa sopimus. Yleisten tiedonantovaatimusten lisäksi elinkeinonharjoittajan olisi annettava kuluttajalle tietoa digitaalisen sisällön toimivuudesta ja yhteentoimivuudesta. Toimivuuden käsitteellä olisi tarkoitettava sitä, miten digitaalista sisältöä voidaan käyttää esimerkiksi kuluttajakäyttötymisen seuraamiseen; sen olisi viitattava myös siihen, onko sisällön käytössä teknisiä rajoituksia, kuten digitaali-oikeuksien hallintajärjestelmästä johtuvaa suojausta tai aluekoodausta. Yhteentoimivuuden käsitteellä on tarkoitus kuvata tietoa digitaalisen sisällön yhteentoimivuudesta laitteistojen ja ohjelmistojen kanssa, esimerkiksi tietoa käyttöjärjestelmästä, tarvittavasta versiosta ja tietyistä laitteisto-ominaisuuksista. Komission olisi tarkasteltava, onko digitaalista sisältöä koskevia säännöksiä tarvetta yhdenmukaistaa vielä pidemmälle, ja annettava tarvittaessa lainsäädäntöehdotus, jossa tätä asiaa käsitellään.
- (20) Etäsopimuksen määritelmän olisi katettava kaikki tapaukset, joissa elinkeinonharjoittajan ja kuluttajan välinen sopimus tehdään etämyyntiä varten luodussa myynti- tai palveluntarjontajärjestelmässä käyttäen pelkästään yhtä tai useampaa etäviestintä (kuten postia, Internetiä, puhelinta tai faksia) sopimuksen tekemiseen asti, sopimuksen tekeminen mukaan lukien. Tämän määritelmän olisi katettava myös tilanteet, joissa kuluttaja käy toimitiloissa vain hankkimassa tietoa tavaroista tai palveluista ja myöhemmin neuvottelee ja tekee sopimuksen etäsopimuksena. Sitä vastoin sopimusta, joka neuvotellaan elinkeinonharjoittajan toimitiloissa ja tehdään lopullisesti etäviestintien avulla, ei olisi pidettävä etäsopimuksena. Myöskään sopimusta, jonka tekeminen aloitetaan etäviestintien avulla mutta joka lopullisesti tehdään elinkeinonharjoittajan toimitiloissa, ei olisi pidettävä etäsopimuksena. Samoin etäsopimuksen käsitteeseen ei olisi sisällytettävä kuluttajan etäviestintien avulla tekemiä varauksia palvelun pyytämiseksi ammatinharjoittajalta, kuten silloin, kun kuluttaja soittaa varataksaan ajan kampaajalle. Etämyyntiä varten luodun myynti- tai palveluntarjontajärjestelmän käsitteeseen olisi kuuluttava kolmannen osapuolen eli muun kuin elinkeinonharjoittajan tarjoamat järjestelmät, joita elinkeinonharjoittaja käyttää, kuten esimerkiksi verkkosivustot. Tähän ei kuitenkaan olisi kuuluttava tapaukset, joissa verkkosivustot antavat vain elinkeinonharjoittajaa, hänen tavaroitaan ja/tai palvelujaan koskevia tietoja sekä hänen yhteystietonsa.
- (21) Muualla kuin elinkeinonharjoittajan toimitiloissa tehty sopimus olisi määriteltävä sopimukseksi, joka elinkeinonharjoittajan ja kuluttajan ollessa samanaikaisesti fyysisesti läsnä tehdään muualla kuin elinkeinonharjoittajan toimitiloissa, esimerkiksi kuluttajan kotona tai työpaikalla. Toimitaessa muualla kuin elinkeinonharjoittajan toimitiloissa kuluttajaan voi kohdistua mahdollista psykologista painetta tai hän voi joutua tilanteeseen, johon hän ei ole osannut varautua, riippumatta siitä, onko hän pyytänyt elinkeinonharjoittajaa käymään luonaan vai ei. Muualla kuin elinkeinonharjoittajan toimitiloissa tehdyn sopimuksen määritelmään olisi kuuluttava myös tilanteet, joissa kuluttajaan otetaan henkilökohtaisesti erikseen yhteyttä

muualla kuin elinkeinonharjoittajan toimitiloissa mutta sopimus tehdään välittömästi jälkeenpäin elinkeinonharjoittajan toimitiloissa tai etäviestimen avulla. Muualla kuin elinkeinonharjoittajan toimitiloissa tehdyn sopimuksen määritelmän ei olisi katettava tilanteita, joissa elinkeinonharjoittaja tulee ensin kuluttajan kotiin ainoastaan ottamaan mittoja tai esittämään arvion kuluttajan sitoutumatta mihinkään ja joissa sopimus tehdään vasta myöhemmin elinkeinonharjoittajan toimitiloissa tai etäviestimen avulla elinkeinonharjoittajan esittämän arvion perusteella. Tällöin sopimusta ei katsota tehdyn välittömästi sen jälkeen kun elinkeinonharjoittaja on ollut yhteydessä kuluttajaan, jos kuluttajalla on ollut aikaa harkita elinkeinonharjoittajan esittämää arviota ennen sopimuksen tekemistä. Ostot, jotka tehdään elinkeinonharjoittajan järjestämällä tutustumiskäynnillä, jonka aikana kyseisiä tuotteita esitellään ja tarjotaan ostettavaksi, olisi katsottava muualla kuin elinkeinonharjoittajan toimitiloissa tehdyiksi sopimuksiksi.

- (22) Toimitiloina olisi pidettävä kaikenlaisia tiloja (kuten myymälöitä, kioskeja tai kuorma-autoja), jotka ovat elinkeinonharjoittajan pysyviä tai tavanomaisia liikepaikkoja. Myyntikojuja ja näyttelyosastoja olisi pidettävä toimitiloina, jos ne täyttävät tämän edellytyksen. Vähittäismyymäläpaikat, joissa elinkeinonharjoittaja harjoittaa toimintaansa kausiluonteisesti, esimerkiksi matkailukautena hiihtokeskuksissa tai rantalomapaikoissa, olisi katsottava toimitiloiksi, sillä elinkeinonharjoittaja harjoittaa niissä toimintaansa tavanomaisella tavalla. Yleisölle avoimia paikkoja, kuten katuja, ostoskeskuksia, rantoja, urheilutiloja ja julkisia liikennevälineitä, joita elinkeinonharjoittaja käyttää poikkeuksellisesti liiketoimintansa harjoittamiseen, sekä yksityiskoteja tai työpaikkoja ei olisi pidettävä toimitiloina. Elinkeinonharjoittajan, sellaisena kuin tämä on tässä direktiivissä määritelty, nimissä tai puolesta toimivan henkilön toimitiloja olisi pidettävä tässä direktiivissä tarkoitettuina toimitiloina.
- (23) Kuluttajan olisi voitava pysyvän välineen avulla tallentaa tiedot niin pitkäksi aikaa kuin hän tarvitsee niitä suojelukseen etujaan, jotka liittyvät hänen ja elinkeinonharjoittajan väliseen sopimussuhteeseen. Tällaisiin välineisiin olisi kuuluttava erityisesti paperi, muistikortit, CD-ROM-levyt, DVD-levyt, muistikortit ja tietokoneen kovalevyt sekä sähköposti.
- (24) Julkinen huutokauppa edellyttää sitä, että elinkeinonharjoittajat ja kuluttajat osallistuvat siihen henkilökohtaisesti tai heille annetaan siihen mahdollisuus. Elinkeinonharjoittaja tarjoaa tavaroita tai palveluja kuluttajalle käyttäen huutomenettelyä, joka joissain jäsenvaltioissa on luvanvaraista, myydäkseen tavaroita tai palveluja julkisella kauppalla. Hyväksytyn tarjouksen tekijällä on velvoite ostaa tavarat tai palvelut. Kuluttajien ja elinkeinonharjoittajien käytettävissä olevien verkkoalustojen käyttöä huutokauppatarkoituksiin ei olisi katsottava tässä direktiivissä tarkoitetuksi julkiseksi huutokaupaksi.

- (25) Kaukolämpösopimusten olisi kuuluttava tämän direktiivin soveltamisalaan, samoin kuin veden, kaasun tai sähkön toimittamista koskevien sopimusten. Kaukolämmöllä tarkoitetaan lämmön toimittamista muun muassa höyrynä tai kuumana vetenä keskustuotantolähteestä siirto- ja jakelujärjestelmän kautta useisiin rakennuksiin lämmitystä varten.
- (26) Kiinteän omaisuuden tai kiinteään omaisuuteen kohdistuvien oikeuksien luovutusta tai tällaisen kiinteän omaisuuden tai tällaisten oikeuksien syntymistä tai hankintaa koskevia sopimuksia, uusien rakennusten rakentamista tai olemassa olevien rakennusten huomattavia muutostöitä koskevia sopimuksia sekä majoitustilojen vuokraamista asumistarkoituksiin koskevia sopimuksia koskevat jo useat erityisvaatimukset kansallisessa lainsäädännössä. Tällaisia sopimuksia ovat esimerkiksi rakenteilla olevan kiinteän omaisuuden kauppa sekä osto-oikeuden sisältävä vuokrasopimus. Tämän direktiivin säännökset eivät sovellu tällaisiin sopimuksiin, joten ne olisi siksi jätettävä sen soveltamisalan ulkopuolelle. Huomattavilla muutostöillä tarkoitetaan muutostöitä, jotka ovat verrattavissa uuden rakennuksen rakentamiseen, esimerkiksi jos vanhasta rakennuksesta säilytetään pelkästään julkisivu. Palvelusopimusten, erityisesti niiden, jotka koskevat lisäosien rakentamista rakennuksiin (esimerkiksi autotalli tai kuisti), ja niiden, jotka koskevat rakennusten muunlaista korjaamista tai kunnostusta kuin huomattavia muutostöitä, olisi kuuluttava tämän direktiivin soveltamisalaan, kuten myös sopimusten, jotka koskevat kiinteistönvälittäjän palveluja, ja sopimusten, jotka koskevat majoitus-tilan vuokraamista muuhun kuin asumiskäyttöön.
- (27) Kuljetuspalvelut kattavat matkustajaliikenteen ja tavaraliikenteen. Matkustajaliikenteen ei olisi kuuluttava tämän direktiivin soveltamisalaan, sillä siitä on jo annettu muuta unionin lainsäädäntöä tai se kuuluu kansallisen sääntelyn piiriin, kuten asia on julkisen liikenteen ja taksien osalta. Tämän direktiivin säännöksiä, jotka suojaavat kuluttajia liian suurilta maksuilta maksuvälineitä käytettäessä tai piileviltä kustannuksilta, olisi kuitenkin sovellettava myös matkustajaliikennettä koskeviin sopimuksiin. Tavaroiden kuljetuksessa ja autonvuokrauksessa, jotka ovat palveluja, kuluttajien olisi saatava tämän direktiivin tarjoama suoja, peruutus-oikeutta lukuun ottamatta.
- (28) Välttääkseen elinkeinonharjoittajille aiheutuvan hallinnollisen rasitteen jäsenvaltiot voivat päättää olla soveltamatta tätä direktiiviä, kun arvoltaan vähäisiä tavaroita tai palveluja myydään muualla kuin elinkeinonharjoittajan toimitiloissa. Rahallista arvoa koskeva raja olisi asetettava riittävän alhaiseksi niin, että pois suljettaisiin vain arvoltaan vähäiset ostokset. Jäsenvaltioiden olisi voitava määrittää tämä arvo kansallisessa lainsäädännössään edellyttäen, että se ei ole yli 50:tä euroa. Jos kuluttaja tekee samanaikaisesti vähintään kaksi samanaiheista sopimusta, tätä raja-arvoa sovellettaessa olisi otettava huomioon niiden kokonaiskustannukset.



- (29) Sosiaalipalvelut ovat perusluonteeltaan erilaisia, ja nämä erot näkyvät alakohtaisessa lainsäädännössä, osittain unionin tasolla ja osittain jäsenvaltioiden tasolla. Sosiaalipalveluihin kuuluu yhtäältä palveluja erityisen epäsuotuisassa asemassa oleville tai pienituloisille henkilöille sekä henkilöille ja perheille, jotka tarvitsevat apua tavanomaisissa, jokapäiväisissä toimissa, ja toisaalta palveluja kaikille, joilla on erityinen avun, tuen, suojelun tai rohkaisun tarve tietyssä elämänvaiheessa. Sosiaalipalveluihin kuuluvat muun muassa palvelut lapsille ja nuorille, tukipalvelut perheille, yksinhuoltajille ja vanhuksille sekä palvelut maahanmuuttajille. Niihin kuuluvat sekä lyhyt- että pitkäkestoiset hoitopalvelut, esimerkiksi kotihoitopalvelut tai hoitopalvelut hoitokodeissa, asuntoloissa taikka tukiasunnoissa. Sosiaalipalveluihin eivät kuulu vain valtion kansallisella, alueellisella tai paikallisella tasolla tarjoamat, valtion valtuuttamien palveluntarjoajien tai valtion tunnustamien hyväntekeväisyysjärjestöjen suorittamat palvelut, vaan myös yksityisten toimijoiden tarjoamat palvelut. Tämän direktiivin säännökset eivät sovellu sosiaalipalveluihin, joten ne olisi näin ollen jätettävä sen soveltamisalan ulkopuolelle.
- (30) Terveydenhuolto edellyttää erityissääntöjä, koska se on teknisesti monitahoista, sillä on suuri merkitys yleishyödyllisenä palveluna ja se saa huomattavaa julkista rahoitusta. Terveydenhuolto on määritelty potilaiden oikeuksien soveltamisesta rajatylittävässä terveydenhoidossa 9 päivänä maaliskuuta 2011 annetussa Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivissä 2011/24/EU<sup>(1)</sup> siten, että sillä tarkoitetaan 'terveydenhuollon ammattihenkilön potilaalle antamia terveyspalveluita potilaan terveydentilan arvioimiseksi, ylläpitämiseksi tai palauttamiseksi, mukaan lukien lääkkeiden ja lääkinnällisten laitteiden määrääminen, toimittaminen ja tarjoaminen'. Terveydenhuollon ammattihenkilö on määritelty kyseisessä direktiivissä ammattipätevyyden tunnustamisesta 7 päivänä syyskuuta 2005 annetussa Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivissä 2005/36/EY<sup>(2)</sup> tarkoitetuksi lääkäriksi, yleissairaanhoidosta vastaavaksi sairaanhoitajaksi, hammaslääkäriksi, kättilöksi tai proviisoriksi taikka muuksi ammattihenkilöksi, joka harjoittaa terveydenhuollon alalla toimintaa, joka edellyttää säänneltyä ammattia direktiivin 2005/36/EY 3 artiklan 1 kohdan a alakohdan määritelmän mukaisesti, tai hoitojäsenvaltion lainsäädännössä terveydenhuollon ammattihenkilöksi katsottavaksi henkilöksi. Tämän direktiivin säännökset eivät sovellu terveydenhuoltoon, joten se olisi näin ollen jätettävä direktiivin soveltamisalan ulkopuolelle.
- (31) Rahapelitoiminnan ei olisi kuuluttava tämän direktiivin soveltamisalaan. Rahapelitoiminta on toimintaa, joka tapahtuu rahallista arvoa omaavien panoksien onnenpeleissä, arpajaisissa, rahapelitoiminta kasinoissa ja vedonlyöntitoiminta mukaan lukien. Jäsenvaltioiden olisi voitava hyväksyä rahapelitoimintaan sovellettavia muita, myös tiukempia, kuluttajansuojatoimenpiteitä.
- (32) Voimassa oleva unionin lainsäädäntö, joka koskee muun muassa kuluttajille tarkoitettuja rahoituspalveluja, pakettimatkoja ja aikaosuuksia, sisältää useita kuluttajansuojaan liittyviä sääntöjä. Siksi tätä direktiiviä ei olisi sovellettava näillä aloilla tehtäviin sopimuksiin. Rahoituspalvelujen osalta jäsenvaltioita olisi kannustettava hakemaan virikkeitä unionin tämän alan voimassa olevasta lainsäädännöstä niiden hyväksyessä sääntöjä aloilla, joita ei säännellä unionin tasolla, siten, että varmistetaan tasapuolinen toimintaympäristö kaikille kuluttajille ja kaikille rahoituspalvelusopimuksille.
- (33) Elinkeinonharjoittajalla olisi oltava velvollisuus tiedottaa kuluttajalle etukäteen kaikista sellaisista järjestelyistä, joissa kuluttajan on suoritettava elinkeinonharjoittajalle talletus, mukaan lukien järjestelyt, joissa kuluttajan luotto- tai maksukortilta tehdään tietynsuuruinen katevaus.
- (34) Elinkeinonharjoittajan olisi annettava kuluttajalle selkeää ja ymmärrettävää tietoa ennen kuin kuluttaja sitoutuu etäsopimukseen, muualla kuin elinkeinonharjoittajan toimitiloissa tehtävään sopimukseen, muuhun kuin etäsopimukseen tai muualla kuin elinkeinonharjoittajan toimitiloissa tehtävään sopimukseen tai muuhun vastaavaan tarjoukseen. Tietoa antaessaan elinkeinonharjoittajan olisi otettava huomioon sellaisten kuluttajien erityistarpeet, jotka ovat erityisen haavoittuvassa asemassa psyykkisen, fyysisen tai psykologisen heikkoutensa, ikänsä tai hyväuskoisuutensa vuoksi tavalla, jonka elinkeinonharjoittajan voidaan kohtuudella odottaa pystyvän ennakoimaan. Tällaisten erityistarpeiden huomioon ottaminen ei saisi kuitenkaan johtaa eritasoiseen kuluttajansuojaan.
- (35) Elinkeinonharjoittajan kuluttajalle antamien tietojen olisi oltava pakollisia, eikä niitä saisi muuttaa. Sopimuspuolten olisi kuitenkin voitava nimenomaisesti sopia sittemmin tehdyn sopimuksen sisällön, esimerkiksi toimitusjärjestelyjen, muuttamisesta.
- (36) Etäsopimusten osalta tiedonantovaatimukset olisi mukautettava niin, että otetaan huomioon tiettyjen välineiden tekniset rajoitteet, kuten merkkimäärän rajoitukset tietyissä matkapuhelinnäytöissä tai televisiomainoksiin liittyvät aikarajoitukset. Tällaisissa tapauksissa elinkeinonharjoittajan olisi annettava ainakin vähimmäistiedot ja ohjattava kuluttaja toisen tietolähteen puoleen, esimerkiksi tarjoamalla maksuton puhelinnumero tai hyperlinkki elinkeinonharjoittajan verkkosivulle, josta tarvittavat tiedot ovat suoraan ja helposti saatavissa. Velvoite ilmoittaa kuluttajalle sellaisten tavaroiden palautuskustannukset, joita ei niiden luonteen takia voi palauttaa tavanomaisesti postitse, katsotaan täytetyksi, jos elinkeinonharjoittaja esimerkiksi nimeää yhden rahdinkuljettajan (esimerkiksi saman, jolle hän antoi tehtäväksi toimittaa tavara) ja yhden

(1) EUVL L 88, 4.4.2011, s. 45.

(2) EUVL L 255, 30.9.2005, s. 22.

hinnan tavaroiden palauttamiselle. Jos elinkeinonharjoittaja ei voi kohtuudella laskea tavaroiden palauttamiskustannuksia etukäteen esimerkiksi siksi, että hän ei tarjoudu järjestämään tavaroiden palautusta itse, elinkeinonharjoittajan olisi ilmoitettava, että kustannukset on maksettava ja että ne voivat olla suuria, sekä esitettävä enimmäiskustannuksista kohtuullinen arvio, joka voisi perustua kustannuksiin, jotka aiheutuivat tavaroiden toimittamisesta kuluttajalle.

- (37) Etämyynissä kuluttaja ei voi nähdä tavaroita ennen sopimuksen tekemistä, ja siksi hänellä olisi oltava peruuttamisoikeus. Samasta syystä kuluttajan olisi voitava siinä määrin kuin on tarpeen kokeilla ostamiensa tavaroita ja tarkastaa ne, jotta hän voisi varmistaa tavaroiden luonteen, ominaisuudet ja toimivuuden. Kun on kyse muualla kuin elinkeinonharjoittajan toimitiloissa tehdystä sopimuksista, kuluttajalla olisi oltava peruuttamisoikeus mahdollisen yllätystekijän ja/tai psykologisen paineen vuoksi. Sopimuksen peruuttamisen olisi lopetettava sopimuspuolten velvoitteet täyttää sopimus.
- (38) Verkkosivustoilla, joilla käydään kauppaa, olisi ilmoitettava selvästi ja helposti luettavasti viimeistään tilausprosessin käynnistyessä, sovelletaanko toimitusrajoituksia ja mitkä maksuvälineet hyväksytään.
- (39) Kun on kyse verkkosivuston kautta tehtävistä etäsopimuksista, on tärkeää varmistaa, että kuluttaja kykenee kaikilta osin lukemaan ja ymmärtämään sopimuksen pääkohdat ennen tilauksensa tekemistä. Siksi tässä direktiivissä olisi säädettävä, että näiden kohtien on oltava näkyvillä tilauksen tekemiseksi vaaditun vahvistuksen välittömässä läheisyydessä. Lisäksi on tärkeää varmistaa, että kuluttaja voi tällaisissa tilanteissa määrittää hetken, jolloin hän sitoutuu maksamaan elinkeinonharjoittajalle. Siksi kuluttajan huomio olisi yksiselitteisen sanamuodon avulla kiinnitettävä siihen, että tilauksen tekemiseen liittyy velvollisuus maksaa elinkeinonharjoittajalle.
- (40) Nykyisin peruuttamisen määräajat vaihtelevat eri jäsenvaltioissa ja riippuen siitä, onko kyseessä etäsopimus vai muualla kuin elinkeinonharjoittajan toimitiloissa tehty sopimus, ja tämä aiheuttaa oikeudellista epävarmuutta ja erilaisten sääntöjen noudattamisesta johtuvia kustannuksia. Kaikkiin etäsopimuksiin ja muualla kuin elinkeinonharjoittajan toimitiloissa tehtäviin sopimuksiin olisi sovellettava samaa peruuttamisen määräaika. Kun on kyse palvelusopimuksista, peruuttamisen määräajan olisi päättyttävä 14 päivän kuluttua sopimuksen tekemisestä. Kun on kyse kauppasopimuksista, peruuttamisen määräajan olisi päättyttävä 14 päivän kuluttua päivästä, jona kuluttaja tai kuluttajan osoittama kolmas osapuoli, joka ei ole rahdinkuljettaja, otti tavarat fyysisesti hallintaansa. Lisäksi kuluttajan olisi voitava käyttää peruutusoikeuttaan ennen kuin hän saa tavarat fyysisesti hallintaansa. Jos kuluttaja tilaa useampia tavaroita yhdellä tilauksella, mutta tavarat

toimitetaan erikseen, peruuttamisen määräajan olisi päättyttävä 14 päivän kuluttua päivästä, jona kuluttaja saa viimeisen tavarat fyysisesti hallintaansa. Kun tavarat toimitetaan useassa erässä tai osina, peruuttamisen määräajan olisi päättyttävä 14 päivän kuluttua päivästä, jona kuluttaja on saanut viimeisen erän tai osan fyysisesti hallintaansa.

- (41) Oikeusvarmuuden takaamiseksi on asianmukaista, että tässä direktiivissä säädettyjen määräaikaisten laskemiseen sovellettaisiin määräaikoihin, päivämääriin ja määräpäiviin sovellettavista säännöistä 3 päivänä kesäkuuta 1971 annettua neuvoston asetusta (ETY, Euratom) N:o 1182/71<sup>(1)</sup>. Siksi kaikki tähän direktiiviin sisältyvät määräajat olisi katsottava ilmaistuiksi kalenteripäivinä. Jos päivinä ilmaistu määräaika on määrä laskea jonkin tapahtuman toteutumisesta tai toimen suorittamisesta lukien, päivää, jonka aikana tapahtuma toteutuu tai toimi suoritetaan, ei olisi luettava kyseiseen määräaikaan.
- (42) Peruutusoikeutta koskevilla säännöksillä ei olisi rajoitettava jäsenvaltioiden niiden lakien ja asetusten soveltamista, jotka koskevat sopimuksen päättymistä tai sen täyttämiskelvottomuutta tai kuluttajan mahdollisuutta täyttää sopimusvelvoitteensa ennen sopimuksessa vahvistettua ajankohtaa.
- (43) Jos elinkeinonharjoittaja ei ole antanut kuluttajalle asianmukaisia tietoja ennen etäsopimuksen tai muualla kuin elinkeinonharjoittajan toimitiloissa tehdyn sopimuksen tekemistä, peruuttamisen määräaika olisi pidennettävä. Oikeusvarmuuden turvaamiseksi peruuttamisen määräajan osalta olisi kuitenkin otettava käyttöön 12 kuukauden vanhentumisaika.
- (44) Peruuttamisoikeutta on käytetty eri jäsenvaltioissa eri tavoin, mikä on aiheuttanut kustannuksia rajat ylittävää myyntiä harjoittaville elinkeinonharjoittajille. Ottamalla käyttöön yhdenmukaistettu malliperuuttamislomake, jota kuluttaja voi käyttää, voitaisiin yksinkertaistaa peruuttamismenettelyä ja lisätä oikeusvarmuutta. Tästä syystä jäsenvaltioiden olisi pidättäydyttävä lisäämästä unioninlaajuisesti käytettävään mallilomakkeeseen mitään esitystapaaan liittyviä vaatimuksia, jotka koskevat esimerkiksi käytettävää kirjasinkokoa. Kuluttajan olisi kuitenkin voitava tehdä peruutus vapaamuotoisella ilmaisulla, kunhan hänen elinkeinonharjoittajalle osoittamansa ilmoitus, jossa hän ilmoittaa päätöksestään peruuttaa sopimus, on yksiselitteinen. Kirje, puhelu tai tavaroiden palauttaminen selkeällä ilmoituksella varustettuna voisivat täyttää tämän vaatimuksen, mutta todistustaakka peruuttamisesta tämän direktiivin mukaisten määräaikaisten kuluessa olisi oltava kuluttajalla. Tästä syystä on kuluttajan etujen mukaista käyttää pysyvää välinettä ilmoitettaessa elinkeinonharjoittajalle sopimuksen peruuttamisesta.

<sup>(1)</sup> EYVL L 124, 8.6.1971, s. 1.

- (45) Kokemuksesta tiedetään, että monet kuluttajat ja elinkeinonharjoittajat viestivät mielellään elinkeinonharjoittajan verkkosivuston kautta, ja siksi elinkeinonharjoittajan olisi voitava tarjota kuluttajalle mahdollisuus täyttää peruuttamislomake verkossa. Tällöin elinkeinonharjoittajan olisi toimitettava vastaanottokuittaus esimerkiksi sähköpostitse viipymättä.
- (46) Jos kuluttaja peruuttaa sopimuksen, elinkeinonharjoittajan olisi palautettava kaikki kuluttajalta saamansa maksut, myös ne, jotka on suoritettu niiden kulujen kattamiseksi, joita elinkeinonharjoittajalle on koitunut tavaroiden toimittamisesta kuluttajalle. Palautusta ei olisi suoritettava maksusetelillä, ellei kuluttaja ole käyttänyt maksuseteleitä alkuperäisessä liiketoimessa tai nimenomaisesti suostunut niiden käyttöön. Jos kuluttaja nimenomaisesti valitsee tietyn toimitustavan (esimerkiksi 24 tunnin pikatoimituksen), vaikka elinkeinonharjoittaja on tarjonnut tavanomaista yleisesti hyväksyttyä toimitustapaa, josta aiheutuisi vähemmän toimituskustannuksia, kuluttajan olisi maksettava näiden kahden toimitustavan kustannusten välinen erotus.
- (47) Jotkut kuluttajat käyttävät peruuttamisoikeuttaan käytettyään tavaraa enemmän kuin olisi tarpeen sen luonteen, ominaisuuksien ja toimivuuden toteamiseksi. Tällöin kuluttajan ei pitäisi menettää peruutusoikeuttaan, mutta hänen olisi vastattava tavarahan arvon alenemisesta. Tavarahan luonteen, ominaisuuksien ja toimivuuden toteamiseksi kuluttajan olisi käsiteltävä sitä ja tarkastettava se samalla tavoin kuin hän voisi tehdä myymälässä. Kuluttajan pitäisi esimerkiksi vain sovittaa vaatetta, ei käyttää sitä. Kuluttajan olisi näin ollen käsiteltävä ja tutkittava tavaraa varoen peruuttamisen määräajan aikana. Kuluttajalle peruuttamistapauksessa aiheutuvien velvoitteiden ei tulisi saada kuluttajaa luopumaan peruuttamisoikeuden käyttämisestä.
- (48) Kuluttajan olisi oltava velvollinen palauttamaan tavara 14 päivän kuluessa siitä, kun hän on ilmoittanut elinkeinonharjoittajalle päätöksestään peruuttaa sopimus. Tilanteissa, joissa elinkeinonharjoittaja tai kuluttaja ei täytä peruutusoikeuteen liittyviä velvoitteitaan, olisi sovellettava kansallisessa lainsäädännössä tämän direktiivin mukaisesti säädettyjä seuraamuksia sekä sopimusoikeuden säännöksiä.
- (49) Peruuttamisoikeudesta olisi oltava tiettyjä poikkeuksia sekä etämyyntisopimusten että muualla kuin elinkeinonharjoittajan toimitiloissa tehtyjen sopimusten osalta. Peruuttamisoikeuden soveltaminen saattaisi olla epäasianmukaista esimerkiksi tiettyjen tavaroiden tai palvelujen luonteen vuoksi. Tämä koskisi esimerkiksi viiniä, joka toimitetaan pitkän ajan kuluttua spekulatiivisen sopimuksen tekemisestä ja jonka arvo on riippuvainen markkinoilla tapahtuvista muutoksista (vielä pullottamaton viini, "vin en primeur"). Peruuttamisoikeutta ei olisi sovellettava sellaisiin tavaroihin, jotka on valmistettu kuluttajan vaatimusten mukaisesti tai selvästi henkilökohtaisia tarpeita vastaaviksi, kuten mittailausverhot, eikä esimerkiksi polttoaineen toimittamiseen, sillä se on luonteeltaan tavara, joka toimittamisen jälkeen sekoittuu muihin tuotteisiin niin, että sitä ei voi erottaa. Peruuttamisoikeuden myöntäminen kuluttajalle voisi olla epäasianmukaista myös tiettyjen palvelujen osalta, kun sopimuksen tekeminen merkitsee kapasiteetin varaamista sopimuksen täyttämiseksi ja elinkeinonharjoittajan voi olla vaikea löytää tälle kapasiteetille muuta käyttöä, jos peruuttamisoikeutta käytetään. Näin olisi esimerkiksi silloin, kun hotelliin, lomamökkeihin tai kulttuuri- tai urheilutapahtumiin tehdään varauksia.
- (50) Toisaalta kuluttajalla olisi oltava peruutusoikeus myös silloin, kun hän on pyytänyt palvelujen suorittamista ennen peruuttamisen määräajan päättymistä. Toisaalta jos kuluttaja käyttää peruutusoikeuttaan, elinkeinonharjoittajan olisi saatava varmuus, että hän saa asianmukaisen maksun suorittamastaan palvelusta. Suhteellisen osuuden laskennan olisi perustuttava sopimuksessa sovittuun hintaan, ellei kuluttaja osoita, että kokonaishinta itsessään on kohtuuton, jolloin maksettava määrä olisi laskettava suoritettun palvelun markkina-arvon perusteella. Markkina-arvo olisi määritettävä vertaamalla hintaa muiden elinkeinonharjoittajien sopimuksen tekoajankohtana suoritettujen vastaavien palvelujen hintaan. Tästä syystä kuluttajan olisi pyydettävä palvelun suorittamista ennen peruuttamisen määräajan päättymistä esittämällä nimenomainen pyyntö, joka olisi lisäksi esitettävä pysyvällä välineellä, kun kyse on muualla kuin elinkeinonharjoittajan toimitiloissa tehdyistä sopimuksista. Samoin elinkeinonharjoittajan olisi ilmoitettava kuluttajalle pysyvällä välineellä velvoitteesta maksaa kohtuulliset kustannukset jo suoritetuista palveluista. Jos sopimus koskee sekä tavaroita että palveluja, tavaroihin olisi sovellettava tämän direktiivin säännöksiä tavaroiden palauttamisesta ja palveluihin olisi sovellettava tämän direktiivin säännöksiä korvausjärjestelmästä.
- (51) Suurimmat kuluttajien kohtaamat ongelmat koskevat tavarahan toimittamista, kuten tavarahan katoamista tai vahingoittumista kuljetuksen aikana sekä luovutuksen viivästystä tai puutteellisuutta, ja tämä on myös yksi pääasiallisista syistä kiistoihin elinkeinonharjoittajien kanssa. Siksi on tarpeen selkiyttää luovutuksen ajankohtaa koskevia kansallisia sääntöjä ja yhdenmukaistaa ne. Luovutuspaikkaa ja -tapaa sekä tavarahan omistusoikeuden siirtymisen edellytysten ja ajankohdan määrittämistä koskevien säännösten olisi edelleen kuuluttava kansallisen lainsäädännön piiriin, eikä tämän direktiivin olisi vaikutettava niihin. Tässä direktiivissä säädettyihin luovutusta koskeviin säännöksiin olisi sisällyttävä kuluttajan mahdollisuus antaa kolmannen osapuolen ottaa hänen puolestaan tavara fyysisesti hallintaan tai hankkia määräysvalta siihen. Kuluttajalla olisi katsottava olevan määräysvalta tavaraan, kun se on hänen tai hänen osoittamansa kolmannen osapuolen saatavissa siten, että hän voi käyttää tavaraa omistajan tavoin tai hänellä on mahdollisuus jälleenmyydä tavara (esimerkiksi kun hän on saanut avaimet tai saanut haltuunsa omistusasun).

- (52) Kun kyse on kauppasopimuksista, tavarán luovutus voi tapahtua useilla tavoilla, joko välittömästi tai myöhemmin. Jos osapuolet eivät ole sopineet tietyistä toimituspäivästä, elinkeinonharjoittajan olisi toimitettava tavarat mahdollisimman pian, kuitenkin viimeistään 30 päivän kuluttua sopimuksen tekopäivästä. Viivästystä koskeissa säännöksissä olisi otettava huomioon myös tavarat, jotka valmistetaan tai hankitaan nimenomaan kuluttajaa varten ja joita elinkeinonharjoittaja ei voi käyttää uudelleen ilman huomattavaa tappiota. Tämän vuoksi tähän direktiiviin olisi sisällytettävä säännös, joka antaa elinkeinonharjoittajalle kohtuullisen lisäajan tietyissä olosuhteissa. Jos elinkeinonharjoittaja ei ole luovuttanut tavaroita kuluttajan kanssa sovitussa ajassa, kuluttajan olisi ennen kuin hän voi purkaa sopimuksen pyydettyä elinkeinonharjoittajaa luovuttamaan tavarat kohtuullisen lisäajan kuluessa, ja hänellä olisi oikeus purkaa sopimus, jos elinkeinonharjoittaja ei luovuta tavaroita edes tämän lisäajan kuluessa. Tätä säännöstä ei olisi kuitenkaan sovellettava, jos elinkeinonharjoittaja on yksiselitteisellä ilmoituksella kieltäytynyt toimittamasta tavaroita. Sitä ei olisi sovellettava myöskään tietyissä olosuhteissa, joissa toimitusaika on olennainen, kuten esimerkiksi jos kyse on hääpuvusta, joka olisi toimitettava ennen häitä. Sitä ei olisi sovellettava myöskään tilanteissa, joissa kuluttaja ilmoittaa elinkeinonharjoittajalle, että luovutus tietyinä päivinä on olennaista. Tätä varten kuluttaja voi käyttää tämän direktiivin mukaisesti annettuja elinkeinonharjoittajan yhteystietoja. Jos elinkeinonharjoittaja ei luovuta tavaroita ajoissa näissä nimenomaisissa tapauksissa, kuluttajalla olisi oltava oikeus purkaa sopimus välittömästi sen jälkeen, kun alun perin sovittu toimitusaika on kulunut. Tällä direktiivillä ei olisi rajoitettava kansallisia säännöksiä siitä, miten kuluttajan olisi ilmoitettava elinkeinonharjoittajalle halustaan purkaa sopimus.
- (53) Sen lisäksi, että kuluttajalla on oikeus purkaa sopimus, jos elinkeinonharjoittaja ei ole täyttänyt tämän direktiivin mukaisia tavarán luovutusta koskevia velvoitteitaan, kuluttaja voi sovellettavan kansallisen lainsäädännön mukaisesti turvautua muihin oikeuskeinoihin, kuten myöntää elinkeinonharjoittajalle lisäajan toimitusta varten, vaatia sopimuksen täyttämistä, pidättäjä maksamasta ja vaatia vahingonkorvausta.
- (54) Maksupalveluista sisämarkkinoilla 13 päivänä marraskuuta 2007 annetun Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 2007/64/EY <sup>(1)</sup> 52 artiklan 3 kohdan mukaisesti jäsenvaltioiden olisi voitava evätä elinkeinonharjoittajilta oikeus vaatia kuluttajilta kuluja tai niiden olisi voitava rajoittaa tätä oikeutta, ottaen huomioon tarve edistää kilpailua ja tehokkaiden maksuvälineiden käyttöä. Elinkeinonharjoittajia olisi joka tapauksessa kiellettävä laskuttamasta kuluttajilta palkkioita, jotka ylittävät elinkeinonharjoittajalle tietyn maksuvälineen käyttämisestä aiheutuvat kustannukset.
- (55) Kun elinkeinonharjoittaja lähettää tavarán kuluttajalle, tavarán kadotessa tai vahingoittuessa saattaa syntyä kiistaa siitä, milloin vaaranvastuu siirtyy. Sen vuoksi tässä direktiivissä olisi säädettävä, että kuluttaja on suojattu kaikkea sellaista tavarán katoamista tai vahingoittumista vastaan, joka tapahtuu ennen kuin hän saa tavarán fyysisesti hallintaansa. Kuluttajan olisi oltava suojattu elinkeinonharjoittajan järjestämän tai suorittaman kuljetuksen aikana silloinkin, kun kuluttaja on valinnut jonkin erityisen toimitustavan elinkeinonharjoittajan tarjoamista vaihtoehdoista. Toisaalta mainittua säännöstä ei olisi sovellettava sopimuksiin, joiden mukaan kuluttajan on itse huolehdittava tavarán kuljetuksesta tai pyydettyä jotakin kuljetusliikettä suorittamaan kuljetus. Vaaranvastuun siirtymishetken osalta kuluttajan olisi katsottava ottaneen tavarat fyysisesti hallintaansa, kun hän on ottanut ne vastaan.
- (56) Henkilöille tai organisaatioille, joilla kansallisen lainsäädännön mukaan on oikeutettu intressi suojella kuluttajasopimuksiin liittyviä oikeuksia, olisi annettava oikeus saattaa asia joko tuomioistuimen tai sellaisen hallintoviranomaisen käsiteltäväksi, jolla on toimivalta ratkaista valitukset tai ryhtyä asianmukaiseen oikeudelliseen menettelyyn.
- (57) Jäsenvaltioiden on säädettävä tämän direktiivin rikkomisesta seuraamukset ja varmistettava, että ne pannaan täytäntöön. Seuraamusten olisi oltava tehokkaita, oikeasuhteisia ja varoittavia.
- (58) Kuluttajan ei pitäisi jäädä vaille tämän direktiivin tarjoamaa suojaa. Jos sopimukseen sovelletaan unionin ulkopuolisen maan lakia, olisi sovellettava asetusta (EY) N:o 593/2008 sen määrittämiseksi, säilyykö kuluttajalla tämän direktiivin mukainen suoja.
- (59) Komission olisi jäsenvaltioita ja sidosryhmiä kuultuaan pyrittävä löytämään sopivin tapa sen varmistamiseksi, että kaikki kuluttajat ovat kaupantekohetkellä selvillä oikeuksistaan.
- (60) Sopimattomista elinkeinonharjoittajien ja kuluttajien välisistä kaupallisista menettelyistä sisämarkkinoilla 11 päivänä toukokuuta 2005 annetussa Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivissä 2005/29/EY (sopimattomia kaupallisia menettelyjä koskeva direktiivi) <sup>(2)</sup> kielletään toimittamasta kuluttajille tavaroita tai suorittamasta heille palveluja, joita ei ole tilattu, mutta siinä ei säädetä sopimusoikeudellisista oikeuskeinoista, joten tässä direktiivissä on tarpeen ottaa käyttöön sopimusoikeudellinen oikeuskeino, jolla kuluttaja vapautetaan vastasuoritusvelvollisuudesta tällaisen toimituksen tai suorituksen osalta, jota ei ole tilattu.

<sup>(1)</sup> EUVL L 319, 5.12.2007, s. 1.<sup>(2)</sup> EUVL L 149, 11.6.2005, s. 22.



- (61) Henkilötietojen käsittelystä ja yksityisyyden suojasta sähköisen viestinnän alalla 12 päivänä heinäkuuta 2002 annetussa Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivissä 2002/58/EY (sähköisen viestinnän tietosuojadirektiivi) <sup>(1)</sup> säädetään jo ei-toivotusta viestinnästä ja taataan kuluttajansuojan korkea taso. Direktiiviin 97/7/EY sisältyviä samaa asiaa koskevia vastaavia säännöksiä ei näin ollen tarvita.
- (62) Komission olisi tarkasteltava tätä direktiiviä uudelleen, jos havaitaan sisämarkkinoita haittaavia esteitä. Uudelleentarkastelun yhteydessä komission olisi kiinnitettävä erityistä huomiota jäsenvaltioille myönnettyihin mahdollisuuksiin pitää voimassa tai ottaa käyttöön kansallisia erityissäännöksiä, myös kuluttajasopimusten kohtuuttomista ehdoista 5 päivänä huhtikuuta 1993 annetun neuvoston direktiivin 93/13/ETY <sup>(2)</sup> ja kulutustavaroiden kauppaa ja niihin liittyviä takuita koskevista tietyistä seikoista 25 päivänä toukokuuta 1999 annetun Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 1999/44/EY <sup>(3)</sup> tietyillä erityisaloilla. Uudelleentarkastelun seurauksena komissio voisi antaa ehdotuksen tämän direktiivin muuttamisesta; tämä ehdotus voi sisältää muuhun kuluttajansuojalainsäädäntöön tehtäviä muutoksia, joissa otetaan huomioon komission kuluttajapoliittisen strategian mukainen sitoumus tarkastella uudelleen unionin säännöstöä korkeatasoisen yhteisen kuluttajansuojan saavuttamiseksi.
- (63) Direktiivejä 93/13/ETY ja 1999/44/EY olisi muutettava niin, että jäsenvaltioiden edellytetään ilmoittavan komissiolle tiettyjä aloja koskevien kansallisten erityissäädösten antamisesta.
- (64) Direktiivit 85/577/ETY ja 97/7/EY olisi kumottava.
- (65) Jäsenvaltiot eivät voi riittävällä tavalla saavuttaa tämän direktiivin tavoitetta eli myötävaikuttaa sisämarkkinoiden moitteettomaan toimintaan huolehtimalla kuluttajansuojan korkeasta tasosta, vaan se voidaan saavuttaa paremmin unionin tasolla, joten unioni voi toteuttaa toimenpiteitä Euroopan unionista tehdyn sopimuksen 5 artiklassa vahvistetun toissijaisuusperiaatteen mukaisesti. Mainitussa artiklassa vahvistetun suhteellisuusperiaatteen mukaisesti tässä direktiivissä ei ylitetä sitä, mikä on tämän tavoitteen saavuttamiseksi tarpeen.
- (66) Tässä direktiivissä kunnioitetaan perusoikeuksia ja otetaan huomioon erityisesti Euroopan unionin perusoikeuskirjassa tunnustetut periaatteet.
- (67) Paremmasta lainsäädännöstä tehdyn toimielinten sopimuksen <sup>(4)</sup> 34 kohdan mukaisesti jäsenvaltioita rohkaistaan laatimaan itselleen ja unionin edun vuoksi taulukoitaa, joissa esitetään mahdollisuuksien mukaan tämän

direktiivin ja sen osaksi kansallista lainsäädäntöä saattamista varten hyväksyttyjen toimenpiteiden vastaavuus, ja julkistamaan ne,

OVAT HYVÄKSYNEET TÄMÄN DIREKTIIVIN:

## I LUKU

### AIHE, MÄÄRITELMÄT JA SOVELTAMISALA

#### 1 artikla

##### Aihe

Tämän direktiivin tarkoituksena on myötävaikuttaa sisämarkkinoiden moitteettomaan toimintaan saavuttamalla kuluttajansuojan korkea taso ja lähentämällä kuluttajien ja elinkeinonharjoittajien välisiä sopimuksia koskevien jäsenvaltioiden lakien, asetusten ja hallinnollisten määräysten tiettyjä osia.

#### 2 artikla

##### Määritelmät

Tässä direktiivissä tarkoitetaan:

- 1) "kuluttajalla" luonnollista henkilöä, joka tämän direktiivin soveltamisalaan kuuluvia sopimuksia tehdessään toimii tarkoituksessa, joka ei kuulu hänen elinkeino- tai ammattitoimintaansa;
- 2) "elinkeinonharjoittajalla" luonnollista henkilöä tai joko yksityisessä tai julkisessa omistuksessa olevaa oikeushenkilöä, joka tämän direktiivin soveltamisalaan kuuluvia sopimuksia tehdessään toimii tarkoituksessa, joka kuuluu hänen elinkeino- tai ammattitoimintaansa, sekä elinkeinonharjoittajan nimissä tai puolesta toimivaa henkilöä;
- 3) "tavaralla" aineellista irtainta esinettä, lukuun ottamatta esineitä, jotka myydään pakkohuutokaupalla tai muuten lain nojalla; tässä direktiivissä tarkoitettuina tavaroina pidetään myös vettä, kaasua ja sähköä, jos niitä pidetään kaupan tietyinä tilavuutena tai määrättynä määränä;
- 4) "kuluttajan vaatimusten mukaisesti valmistetulla tavaralla" tavaraa, jota ei ole valmistettu etukäteen vaan joka valmistetaan kuluttajan henkilökohtaisen valinnan tai päätöksen perusteella;
- 5) "kauppasopimuksella" sopimusta, jonka mukaisesti elinkeinonharjoittaja luovuttaa tai sitoutuu luovuttamaan kuluttajalle tavaran omistusoikeuden ja kuluttaja maksaa tai sitoutuu maksamaan tavaran hinnan, mukaan lukien sopimukset, jotka koskevat sekä tavaroita että palveluja;

<sup>(1)</sup> EYVL L 201, 31.7.2002, s. 37.

<sup>(2)</sup> EYVL L 95, 21.4.1993, s. 29.

<sup>(3)</sup> EYVL L 171, 7.7.1999, s. 12.

<sup>(4)</sup> EUVL C 321, 31.12.2003, s. 1.

- 6) "palvelusopimuksella" muuta sopimusta kuin kauppasopimusta, jonka mukaisesti elinkeinonharjoittaja suorittaa tai sitoutuu suorittamaan kuluttajalle palvelun ja kuluttaja maksaa tai sitoutuu maksamaan palvelun hinnan;
- 7) "etäsopimuksella" sopimusta, joka tehdään elinkeinonharjoittajan ja kuluttajan välillä etämyyntiä varten luodussa myynti- tai palveluntarjoajajärjestelmässä ilman, että elinkeinonharjoittaja ja kuluttaja ovat samanaikaisesti fyysisesti läsnä, ja käyttäen pelkästään yhtä tai useampaa etäviestintä sopimuksen tekemiseen asti, sopimuksen tekemisen ajankohta mukaan lukien;
- 8) "muualla kuin elinkeinonharjoittajan toimitiloissa tehdyllä sopimuksella" elinkeinonharjoittajan ja kuluttajan välistä sopimusta,
- a) joka tehdään sekä elinkeinonharjoittajan että kuluttajan ollessa samanaikaisesti fyysisesti läsnä paikassa, joka ei ole elinkeinonharjoittajan toimitila;
- b) josta kuluttaja on tehnyt tarjouksen a alakohdassa tarkoitetuissa olosuhteissa;
- c) joka tehdään elinkeinonharjoittajan toimitiloissa tai etäviestimien avulla välittömästi sen jälkeen, kun kuluttajaan on otettu henkilökohtaisesti erikseen yhteyttä paikassa, joka ei ole elinkeinonharjoittajan toimitila, elinkeinonharjoittajan ja kuluttajan ollessa samanaikaisesti fyysisesti läsnä; tai
- d) joka tehdään elinkeinonharjoittajan järjestämän tutustumiskäynnin aikana, jonka tarkoituksena tai seurauksena on tavaroiden tai palvelujen esitleminen ja myyminen kuluttajalle;
- 9) "toimitiloilla":
- a) kiinteää vähittäismyyntipaikkaa, jossa elinkeinonharjoittaja harjoittaa toimintaansa vakituisesti; tai
- b) siirrettävää vähittäismyyntipaikkaa, jossa elinkeinonharjoittaja harjoittaa toimintaansa tavanomaisesti;
- 10) "pysyvällä välineellä" välinettä, jonka avulla kuluttaja tai elinkeinonharjoittaja voi tallentaa hänelle henkilökohtaisesti osoitettuja tietoja siten, että tiedot ovat saatavilla myöhempäälle käyttöä varten tietojen käyttötarkoituksen kannalta asianmukaisen ajan, ja joka mahdollistaa tallennettujen tietojen toisinnan muuttumattomuina;
- 11) "digitaalisella sisällöllä" digitaalisessa muodossa tuotettua ja toimitettua tietoa;
- 12) "rahoituspalvelulla" pankki-, luotto- tai vakuutuspalveluja, yksilöllistä eläkejärjestelyä koskevia palveluja sekä sijoitus- tai maksupalveluja;
- 13) "julkisella huutokaupalla" myyntimenetelmää, jossa elinkeinonharjoittaja tarjoaa huutokaupanpitäjän hoitaman avoimen tarjouskilpailumenettelyn kautta tavaroita tai palveluja kuluttajille, jotka osallistuvat tai joilla on mahdollisuus osallistua huutokauppatilaisuuteen henkilökohtaisesti, ja jossa hyväksytyn tarjouksen tehneen on ostettava tavara tai palvelu;
- 14) "kaupallisella takuulla" myyjän tai tuottajan (takuun antajan) kuluttajalle sopimuksenmukaisuutta koskevien lakisääteisten velvoitteiden lisäksi antamaa sitoumusta palauttaa kauppahinta, vaihtaa tai korjata tavara taikka muulla tavoin huolehtia tavarasta, jos se ei vastaa niitä ominaisuuksia tai muita kuin sopimuksenmukaisuuteen liittyviä vaatimuksia, jotka on esitetty takuuilmoituksessa tai sopimuksentekohetkellä tai ennen sen tekemistä saatavilla olevassa tavarassa koskevassa mainonnassa;
- 15) "liitännäissopimuksella" sopimusta, jonka mukaan kuluttaja hankkii etäsopimukseen tai muualla kuin elinkeinonharjoittajan toimitiloissa tehtyyn sopimukseen liittyviä tavaroita tai palveluja, jotka elinkeinonharjoittaja tai kolmas osapuoli toimittaa tai suorittaa kyseisen kolmannen osapuolen ja elinkeinonharjoittajan välisen järjestelyn perusteella.

### 3 artikla

#### Soveltamisala

- Tätä direktiiviä sovelletaan siinä vahvistetuin edellytyksin ja siinä säädettyssä laajuudessa elinkeinonharjoittajan ja kuluttajan välisiin sopimuksiin. Sitä sovelletaan myös veden, kaasun, sähkön tai kaukolämmön toimittamista koskeviin, myös julkisten palveluntarjoajien kanssa tehtäviin sopimuksiin, jos kyseisiä hyödykkeitä toimitetaan sopimuksen perusteella.
- Jos tämän direktiivin säännös on ristiriidassa johonkin toiseen tiettyä aloa sääntelevään unionin säädökseen sisältyvän säännöksen kanssa, etusijan saa tuon toisen unionin säädöksen säännös, ja sitä sovelletaan kyseisiin erityisaloihin.
- Tätä direktiiviä ei sovelleta sopimuksiin, jotka
  - koskevat sosiaalipalveluja, mukaan lukien sosiaalinen asuntotarjonta, lastenhoito ja tuki jatkuvasti tai tilapäisesti apua tarvitseville perheille ja henkilöille, myös pitkäaikaishoito;
  - koskevat terveydenhuoltoa, sellaisena kuin se on määritelty direktiivin 2011/24/EU 3 artiklan a alakohdassa, riippumatta siitä, tarjotaanko sitä terveydenhuoltolaitoksissa vai ei;
  - koskevat rahapelite toimintaa, johon liittyy vedonlyöntiä rahallisin panoksin onnenpeleissä, arpajaiset, kasinopelit ja veikkaustoiminta mukaan lukien;

- d) koskevat rahoituspalveluja;
- e) koskevat kiinteän omaisuuden tai kiinteään omaisuuteen kohdistuvien oikeuksien syntymistä, hankkimista tai luovutusta;
- f) koskevat uusien rakennusten rakentamista, olemassa olevien rakennusten huomattavia muutostöitä ja asumiseen tarkoitettujen tilojen vuokraamista;
- g) kuuluvat matkapaketeista, pakettilomista ja pakettikiertomatkoista 13 päivänä kesäkuuta 1990 annetun neuvoston direktiivin 90/314/ETY <sup>(1)</sup> soveltamisalaan;
- h) kuuluvat kuluttajien suojaamisesta aikaosuuksia, pitkäkestoisia lomatuotteita, jälleenmyyntiä ja vaihtoa koskeviin sopimuksiin liittyvien seikkojen osalta 14 päivänä tammikuuta 2009 annetun Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 2008/122/EY <sup>(2)</sup> soveltamisalaan;
- i) jäsenvaltion lainsäädännön mukaisesti laatii riippumattomuuteen ja puolueettomuuteen velvoitettu julkinen viranhaltija, jonka on annettava kuluttajalle kattavaa oikeudellista tietoa varmistaakseen, että kuluttaja tekee sopimuksen huolellisen harkinnan perusteella ja tietoisena sen oikeudellisesta merkityksestä;
- j) koskevat kotitalouden päivittäiseen kulutukseen tarkoitettujen ja elinkeinonharjoittajan kuluttajan kotiin, asuinpaikkaan tai työpaikalle toistuvilla ja säännöllisillä jakelukierroksilla fyysisesti toimittamien elintarvikkeiden, juomien tai muiden tavaroiden toimittamista;
- k) koskevat matkustajaliikenteen palveluja, lukuun ottamatta 8 artiklan 2 kohtaa sekä 19 ja 22 artiklaa;
- l) tehdään jakeluautomaatin avulla tai automatisoidussa liiketallassa;
- m) tehdään teletoiminnan harjoittajien kanssa maksullisten yleisöpuhelimien kautta niiden käyttöä varten tai kuluttajan luoman yhden puhelin-, Internet- tai faksiyhteyden käyttöä varten.

4. Jäsenvaltiot voivat päättää olla soveltamatta tätä direktiiviä sellaisiin muualla kuin elinkeinonharjoittajan toimitiloissa tehtyihin sopimuksiin, joiden mukaan maksu, joka kuluttajan on suoritettava, on enintään 50 euroa, tai ne voivat päättää olla pitämättä voimassa tai olla ottamatta käyttöön vastaavia kansallisia säännöksiä. Jäsenvaltiot voivat kansallisessa lainsäädännössään säätää tätä pienemmästä rahamäärästä.

<sup>(1)</sup> EYVL L 158, 23.6.1990, s. 59.

<sup>(2)</sup> EUVL L 33, 3.2.2009, s. 10.

5. Tämä direktiivi ei vaikuta kansalliseen yleiseen sopimusoikeuteen, kuten sopimuksen pätevyyttä, tekemistä tai vaikutuksia koskeviin sääntöihin, ellei yleisen sopimusoikeuden näkökohtia säännellä tällä direktiivillä.

6. Tämä direktiivi ei estä elinkeinonharjoittajia tarjoamasta kuluttajille sopimusjärjestelyjä, jotka antavat tässä direktiivissä säädettyä paremman suojan.

#### 4 artikla

##### **Yhdenmukaistamisen taso**

Ellei tässä direktiivissä toisin säädetä, jäsenvaltiot eivät saa kansallisessa lainsäädännössään pitää voimassa tai ottaa käyttöön tässä direktiivissä vahvistetuista säännöksistä poikkeavia säännöksiä eivätkä myöskään tiukempia tai sallivampia säännöksiä kuluttajan suojan erilaisen tason varmistamiseksi.

#### II LUKU

##### **TIETOJEN ANTAMINEN KULUTTAJALLE MUIDEN KUIN ETÄSOPIMUSTEN JA MUUALLA KUIN ELINKEINONHARJOITTAJAN TOIMITILOISSA TEHTYJEN SOPIMUSTEN YHTEYDESSÄ**

#### 5 artikla

##### **Tietojen antamista koskevat vaatimukset muiden kuin etäsopimusten ja muualla kuin elinkeinonharjoittajan toimitiloissa tehtyjen sopimusten yhteydessä**

1. Ennen kuin kuluttaja tulee sidotuksi muuhun kuin etäsopimukseen tai muualla kuin elinkeinonharjoittajan toimitiloissa tehtyyn sopimukseen taikka vastaavaan tarjoukseen, elinkeinonharjoittajan on annettava kuluttajalle selvällä ja ymmärrettävällä tavalla seuraavat tiedot, elleivät nämä tiedot ilmene muutoin asiayhteydestä:

- a) tavaroiden tai palvelujen pääominaisuudet, siinä laajuudessa kuin viestimen ja tavaroiden tai palvelujen kannalta on asianmukaista;
- b) elinkeinonharjoittajan henkilöllisyys, kuten toiminimi, maantieteellinen osoite, johon hän on sijoittautunut, ja puhelinnumero;
- c) tavaroiden tai palvelujen kokonaishinta veroineen tai, jos tavarain tai palvelun luonteesta johtuen hintaa ei voida koh- tuudella laskea etukäteen, hinnan laskutapa sekä tapauksen mukaan kaikki muut rahti-, toimitus- tai postikulut tai, jos näitä kuluja ei voida kohtuudella laskea etukäteen, se seikka, että tällaisia lisäkuluja voi joutua maksamaan;
- d) tapauksen mukaan maksuihin, toimitukseen ja sopimuksen täyttämiseen liittyvät järjestelyt, määräaika, johon mennessä elinkeinonharjoittaja sitoutuu toimittamaan tavarain tai suorittamaan palvelun, sekä elinkeinonharjoittajan valitusten kä- sittelyihin soveltava käytäntö;

- e) maininta tavaroiden sopimuksenmukaisuutta koskevasta lakisääteisestä vastuusta ja lisäksi tapauksen mukaan maininta kaupanteon jälkeisten palvelujen ja kaupallisen takuun saatavuudesta ja ehdoista;
- f) sopimuksen kesto tapauksen mukaan tai, jos sopimus on voimassa toistaiseksi tai sitä jatketaan automaattisesti, sopimuksen päättymistä koskevat ehdot;
- g) tapauksen mukaan digitaalisen sisällön toimivuus, mukaan lukien sovellettava tekninen suojaus;
- h) tapauksen mukaan digitaalisen sisällön yhteentoimivuus laitteistojen ja ohjelmistojen kanssa siltä osin kuin elinkeinonharjoittaja on siitä tietoinen tai siltä osin kuin hänen voidaan kohtuudella olettaa olleen siitä tietoinen.

2. Edellä olevaa 1 kohtaa sovelletaan myös sopimuksiin, jotka koskevat veden, kaasun tai sähkön toimittamista silloinkin, kun niitä ei pidetä kaupan tiettyä tilavuutena tai määrättynä määränä, tai kaukolämmön taikka digitaalisen sisällön toimittamista silloinkin, kun sitä ei toimiteta aineellisella välineellä.

3. Jäsenvaltioiden ei edellytetä soveltavan 1 kohtaa sopimukseen, jotka liittyvät päivittäisiin liiketoimiin ja jotka täytetään välittömästi sopimuksen tekemisen yhteydessä.

4. Jäsenvaltiot voivat tämän artiklan soveltamisalaan kuuluvien sopimusten osalta hyväksyä lisävaatimuksia ennen sopimuksen tekoa annettavista tiedoista tai pitää tällaiset vaatimukset voimassa.

### III LUKU

#### KULUTTAJALLE ANNETTAVAT TIEDOT JA PERUUTTAMISOIKEUS ETÄSOPIMUSTEN JA MUUALLA KUIN ELINKEINONHARJOITTAJAN TOIMITILOISSA TEHTYJEN SOPIMUSTEN YHTEYDESSÄ

##### 6 artikla

#### Etäsopimuksiin ja muualla kuin elinkeinonharjoittajan toimitiloissa tehtyihin sopimuksiin liittyvät tiedonantovaatimukset

1. Ennen kuin kuluttaja tulee sidotuksi etäsopimukseen tai muualla kuin elinkeinonharjoittajan toimitiloissa tehtyyn sopimukseen taikka vastaavaan tarjoukseen, elinkeinonharjoittajan on toimitettava kuluttajalle selvällä ja ymmärrettävällä tavalla seuraavat tiedot:

- a) tavaroiden tai palvelujen pääominaisuudet siinä laajuudessa kuin viestimen ja tavaroiden tai palvelujen kannalta on asianmukaista;
- b) elinkeinonharjoittajan henkilöllisyys, kuten toiminimi;
- c) maantieteellinen osoite, johon elinkeinonharjoittaja on sijoittautunut, ja elinkeinonharjoittajan puhelin- ja faksinumero sekä sähköpostiosoite, jos nämä ovat käytettävissä,

jotta kuluttaja voi ottaa nopeasti yhteyttä elinkeinonharjoittajaan ja olla tehokkaasti yhteydessä tähän, ja tarvittaessa sen elinkeinonharjoittajan maantieteellinen osoite ja henkilöllisyys, jonka puolesta hän toimii;

- d) elinkeinonharjoittajan toimipaikan maantieteellinen osoite ja tapauksen mukaan sen elinkeinonharjoittajan, jonka puolesta hän toimii, toimipaikan maantieteellinen osoite, johon kuluttaja voi osoittaa mahdolliset valitukset, jos kyseiset osoitteet poikkeavat c alakohdan mukaisesti ilmoitetusta osoitteesta;

e) tavaroiden tai palvelujen kokonaishinta veroineen tai, jos tavaroiden tai palvelujen luonteen takia hintaa ei voida kohtuudella laskea etukäteen, hinnan laskutapa sekä tapauksen mukaan kaikki muut rahti-, toimitus- tai postikulut ja kaikki muut kustannukset tai, jos näitä kuluja ei voida kohtuudella laskea etukäteen, se seikka, että tällaisia lisäkuluja voi joutua maksamaan. Jos kyseessä on toistaiseksi voimassa oleva sopimus tai toistuvia suorituksia sisältävä sopimus, kokonaishinnan on sisällettävä kokonaiskustannukset laskutusjaksoa kohden. Jos tällaisista sopimuksista peritään kiinteä hinta, kokonaishinta tarkoittaa myös kuukausittaisia kokonaiskustannuksia. Jos kokonaiskustannuksia ei voida kohtuudella laskea etukäteen, on ilmoitettava hinnan laskutapa;

- f) etäviestimen käyttämisestä sopimuksen tekemisessä aiheutuvat kulut, jos ne lasketaan muuten kuin perushintana;

g) maksuihin, toimitukseen ja sopimuksen täyttämiseen liittyvät järjestelyt, määräaika, johon mennessä elinkeinonharjoittaja sitoutuu toimittamaan tavarat tai suorittamaan palvelun, sekä tapauksen mukaan elinkeinonharjoittajan valituksen käsittelyihin sovelttama käytäntö;

- h) jos peruuttamisoikeus on olemassa, kyseisen oikeuden käyttämiseen liittyvät ehdot, määräajat ja menettelyt 11 artiklan 1 kohdan mukaisesti, sekä liitteessä I olevassa B osassa vahvistettu malliperuuttamislomake;

i) tapauksen mukaan tieto siitä, että kuluttajan on vastattava tavaroiden palauttamiskustannuksista peruuttamistapauksessa, ja tieto tavaroiden palauttamiskustannuksista, jos kyse on etäsopimuksista ja tavarat ovat luonteeltaan sellaisia, ettei niitä voida palauttaa tavanomaisesti postitse;

- j) ilmoitus siitä, että jos kuluttaja käyttää peruuttamisoikeutta tehtyään 7 artiklan 3 kohdan tai 8 artiklan 8 kohdan mukaisen pyynnön, kuluttajan on maksettava elinkeinonharjoittajalle kohtuulliset kustannukset 14 artiklan 3 kohdan mukaisesti;

k) jos peruuttamisoikeutta ei anneta 16 artiklan mukaisesti, ilmoitus siitä, että kuluttajalla ei ole peruuttamisoikeutta, tai tapauksen mukaan ilmoitus olosuhteista, joissa kuluttaja menettää peruuttamisoikeutensa;



- l) maininta tavaroiden sopimuksenmukaisuutta koskevasta la-  
kisääteisestä vastuusta;
- m) tapauksen mukaan maininta kaupanteon jälkeisen asiakas-  
tuen, kaupanteon jälkeisten palvelujen ja kaupallisen takuun  
saatavuudesta ja ehdoista;
- n) maininta direktiivin 2005/29/EY 2 artiklan f alakohdassa  
määriteltyjen asiaan liittyvien käytännesääntöjen olemassa-  
olosta ja tapauksen mukaan tieto siitä, miten niistä voi  
saada jäljennöksen;
- o) sopimuksen kesto tapauksen mukaan tai, jos sopimus on  
voimassa toistaiseksi tai sitä jatketaan automaattisesti, sopi-  
muksen päättymistä koskevat ehdot;
- p) tapauksen mukaan sopimukseen perustuvien kuluttajan vel-  
voitteiden vähimmäiskesto;
- q) tapauksen mukaan mahdolliset talletukset tai muut rahoit-  
tusta koskevat vakuudet, jotka kuluttajan on maksettava  
tai annettava elinkeinonharjoittajan pyynnöstä, sekä niihin  
liittyvät ehdot;
- r) tapauksen mukaan digitaalisen sisällön toimivuus, mukaan  
lukien sovellettava tekninen suojaus;
- s) tapauksen mukaan digitaalisen sisällön yhteentoimivuus lait-  
teistojen ja ohjelmistojen kanssa siltä osin kuin elinkeinon-  
harjoittaja on siitä tietoinen tai siltä osin kuin hänen voi-  
daan kohtuudella olettaa olleen siitä tietoinen;
- t) tapauksen mukaan mahdollisuus käyttää elinkeinonharjoit-  
tajaan sovellettavia tuomioistuimen ulkopuolisia valitus- ja  
oikeussuojamenettelyjä sekä tavat, joilla kyseisiin menettelyi-  
hin voi turvautua.

2. Edellä olevaa 1 kohtaa sovelletaan myös sopimukseen,  
jotka koskevat veden, kaasun tai sähkön toimittamista silloinkin,  
kun niitä ei pidetä kaupan tiettyinä tilavuutena tai määrättyinä  
määrinä, tai kaukolämmön taikka digitaalisen sisällön toimitta-  
mista silloinkin, kun sitä ei toimiteta aineellisella välineellä.

3. Julkisen huutokaupan osalta 1 kohdan b, c ja d alakoh-  
dassa tarkoitettut tiedot voidaan korvata vastaavilla tiedoilla huu-  
tokaupantähtäjästä.

4. Edellä olevan 1 kohdan h, i ja j alakohdassa tarkoitettut  
tiedot voidaan antaa liitteessä I olevassa A osassa vahvistetun  
peruuttamisohjeen mallin avulla. Elinkeinonharjoittajan katso-  
taan täyttäneen 1 kohdan h, i ja j alakohdassa säädetty tiedon-  
antovaatimukset, jos hän on toimittanut kuluttajalle nämä oh-  
jeet oikein täytettyinä.

5. Edellä 1 kohdassa tarkoitettut tiedot ovat olennainen osa  
etäsopimusta tai muualla kuin elinkeinonharjoittajan toimiti-  
loissa tehtyä sopimusta, eikä niitä saa muuttaa, elleivät sopimus-  
puolet nimenomaisesti sovi toisin.

6. Jos elinkeinonharjoittaja ei ole noudattanut 1 kohdan e  
alakohdassa tarkoitettuja lisäkuluja tai muita kustannuksia kos-  
kevia tiedonantovaatimuksia tai 1 kohdan i alakohdassa tarkoi-  
tettuja tavaroiden palauttamiskustannuksia koskevia tiedonanto-  
vaatimuksia, kuluttajan ei tarvitse maksaa näitä lisäkuluja tai  
muita kustannuksia.

7. Jäsenvaltiot voivat kansallisessa lainsäädännössään pitää  
voimassa sopimukseen liittyviä tietoja koskevat kielivaatimukset  
sen varmistamiseksi, että kuluttaja ymmärtää annetut tiedot hel-  
posti, tai hyväksyä tällaisia kielivaatimuksia.

8. Tässä direktiivissä säädetty tiedonantovaatimukset täyden-  
tävät direktiiviin 2006/123/EY ja direktiiviin 2000/31/EY sisäl-  
tyviä tiedonantovaatimuksia, ja ne eivät estä jäsenvaltioita aset-  
tamasta tiedonantoa koskevia lisävaatimuksia näiden direktiivien  
mukaisesti.

Jos direktiivin 2006/123/EY tai direktiivin 2000/31/EY jokin  
säännös siitä, mitä ja miten tietoa on annettava, on ristiriidassa  
jonkin tämän direktiivin säännöksen kanssa, tämän direktiivin  
säännös on etusijalla, sanotun kuitenkaan rajoittamatta ensim-  
mäisen alakohdan soveltamista.

9. Elinkeinonharjoittajalla on todistustaakka tässä luvussa  
säädettyjen tiedonantovaatimusten täyttämistä.

## 7 artikla

### **Muualla kuin elinkeinonharjoittajan toimitiloissa tehtyjä sopimuksia koskevat muotovaatimukset**

1. Muualla kuin elinkeinonharjoittajan toimitiloissa tehtävien  
sopimusten osalta elinkeinonharjoittajan on annettava 6 artiklan  
1 kohdassa tarkoitettut tiedot kuluttajalle paperilla tai kuluttajan  
suostumuksella muulla pysyvällä välineellä. Tietojen on oltava  
helposti luettavia, ja ne on esitettävä selkeällä ja ymmärrettävällä  
kielellä.

2. Elinkeinonharjoittajan on annettava kuluttajalle jäljennös  
allekirjoitetusta sopimuksesta tai sopimuksen vahvistuksesta pa-  
perilla tai kuluttajan suostumuksella muulla pysyvällä välineellä,  
mukaan lukien tapauksen mukaan vahvistus, joka koskee  
16 artiklan m alakohdassa tarkoitettua kuluttajan nimenomaista  
ennakkosuostumusta ja hänen saamaansa ilmoitusta.

3. Jos kuluttaja haluaa, että palvelujen toimittaminen tai ve-  
den, kaasun tai sähkön, jos niitä ei pidetä kaupan tiettyinä tila-  
vuutena tai määrättyinä määrinä, tai kaukolämmön toimittami-  
nen alkaa 9 artiklan 2 kohdassa säädetyn peruuttamista kos-  
kevan määräajan aikana, elinkeinonharjoittajan on edellytettävä,  
että kuluttaja tekee tällaisen nimenomaisen pyynnön pysyvällä  
välineellä.

4. Muualla kuin elinkeinonharjoittajan toimitiloissa tehtyjen sopimusten osalta, joissa kuluttaja on nimenomaisesti pyytänyt elinkeinonharjoittajan palveluja sellaisten korjaus- tai huoltotoiden tekemiseksi, joiden osalta elinkeinonharjoittaja ja kuluttaja täyttävät välittömästi sopimusvelvoitteensa ja joissa kuluttajan suorittama maksu on enintään 200 euroa,

- a) elinkeinonharjoittajan on annettava kuluttajalle 6 artiklan 1 kohdan b ja c alakohdassa tarkoitetut tiedot ja tieto hinnasta tai hinnan laskutavasta sekä arvio kokonaishinnasta paperilla tai kuluttajan suostumuksella muulla pysyvällä välineellä. Elinkeinonharjoittajan on annettava 6 artiklan 1 kohdan a, h ja k alakohdassa tarkoitetut tiedot, mutta hän voi olla antamatta niitä paperilla tai muulla pysyvällä välineellä, jos kuluttaja tähän nimenomaisesti suostuu;
- b) tämän artiklan 2 kohdan mukaisesti annetun sopimuksen vahvistuksen on sisällettävä 6 artiklan 1 kohdassa tarkoitetut tiedot.

Jäsenvaltiot voivat päättää olla soveltamatta tätä kohtaa.

5. Jäsenvaltiot eivät saa asettaa tässä direktiivissä säädettyjen, ennen sopimuksen tekemistä annettavien tietojen koskevien velvoitteiden täyttämiseksi mitään muita muotovaatimuksia.

## 8 artikla

### Etäsopimuksia koskevat muotovaatimukset

1. Etäsopimusten osalta elinkeinonharjoittajan on annettava 6 artiklan 1 kohdassa tarkoitetut tiedot kuluttajalle tai asetettava ne kuluttajan saataville etäviestimelle soveltuvalla tavalla esitettynä selkeällä ja ymmärrettävällä kielellä. Jos nämä tiedot annetaan pysyvällä välineellä, niiden on oltava helposti luettavassa muodossa.

2. Jos sähköisessä muodossa tehtävässä etäsopimuksessa kuluttajalle asetetaan maksuvelvollisuus, elinkeinonharjoittajan on ilmoitettava kuluttajalle selvästi ja helposti havaittavasti ja välittömästi ennen kuin kuluttaja tekee tilauksensa 6 artiklan 1 kohdan a, e, o ja p alakohdassa tarkoitetut tiedot.

Elinkeinonharjoittajan on varmistettava, että kuluttaja tilausta tehdessään hyväksyy nimenomaisesti, että tilaukseen liittyy maksuvelvollisuus. Jos tilauksen tekeminen edellyttää näppäimen tai vastaavan toiminnon käyttöä, näppäin tai vastaava toiminto on merkittävä helposti luettavalla tavalla ainoastaan sanoilla "tilaukseen liittyy maksuvelvollisuus" tai vastaavalla yksiselitteisellä ilmaisulla, josta käy ilmi, että tilauksen tekemiseen liittyy velvollisuus maksaa elinkeinonharjoittajalle. Jos elinkeinonharjoittaja ei ole noudattanut tätä alakohtaa, sopimus tai tilaus ei sido kuluttajaa.

3. Verkkosivustoilla, joilla harjoitetaan kaupankäyntiä, on ilmoitettava selvästi ja helposti luettavasti viimeistään tilausmenettelyn käynnistyessä, sovelletaanko toimitusrajoituksia ja mitkä maksuvälineet hyväksytään.

4. Jos sopimus tehdään käyttäen sellaista etäviestintä, jossa on rajoitetusti tilaa tai aikaa tietojen näyttämistä varten, elinkeinonharjoittajan on ennen sopimuksen tekemistä ilmoitettava kyseisellä viestimellä ainakin 6 artiklan 1 kohdan a, b, e, h ja o alakohdassa tarkoitetut, ennen sopimuksen tekoa annettavat tiedot tavaroiden tai palvelujen pääominaisuuksista, elinkeinonharjoittajan henkilöllisyydestä, kokonaishinnasta, peruuttamisoikeudesta, sopimuksen kestosta ja toistaiseksi voimassa olevien sopimusten osalta niiden päättymistä koskevista ehdoista. Elinkeinonharjoittajan on annettava kuluttajalle muut 6 artiklan 1 kohdassa tarkoitetut tiedot soveltuvalla tavalla tämän artiklan 1 kohdan mukaisesti.

5. Jos elinkeinonharjoittaja ottaa yhteyden kuluttajaan puhelimitse etäsopimuksen tekemistä varten, hänen on kuluttajan kanssa käymänsä keskustelun aluksi ilmoitettava henkilöllisyytensä ja tapauksen mukaan sen henkilön henkilöllisyys, jonka puolesta hän ottaa yhteyttä, sekä puhelun kaupallinen tarkoitus, sanotun kuitenkaan rajoittamatta 4 kohdan soveltamista.

6. Puhelimitse tehtävien etäsopimusten osalta jäsenvaltiot voivat säätää, että elinkeinonharjoittajan on vahvistettava tarjous kuluttajalle, joka tulee sidotuksi vasta allekirjoitettuaan tarjouksen tai lähetettyään kirjallisen hyväksyntänsä. Jäsenvaltiot voivat myös säätää, että tällaiset vahvistukset on tehtävä pysyvällä välineellä.

7. Elinkeinonharjoittajan on toimitettava kuluttajalle vahvistus tehdystä sopimuksesta pysyvällä välineellä kohtuullisen ajan kuluessa etäsopimuksen tekemisestä ja viimeistään tavaroiden toimitusajankohtana tai ennen kuin palvelun suorittaminen alkaa. Tämän vahvistuksen on sisällettävä:

- a) kaikki 6 artiklan 1 kohdassa tarkoitetut tiedot ellei elinkeinonharjoittaja ole jo antanut kyseisiä tietoja kuluttajalle pysyvällä välineellä ennen etäsopimuksen tekemistä; ja
- b) tapauksen mukaan vahvistus 16 artiklan m alakohdassa tarkoitetusta kuluttajan nimenomaisesta ennakkosuostumuksesta ja hänen saamastaan ilmoituksesta.

8. Jos kuluttaja haluaa, että palvelujen toimittaminen tai veden, kaasun tai sähkön, jos niitä ei pidetä kaupan tiettyinä tilavuutena tai määrättynä määränä, tai kaukolämmön toimittaminen alkaa 9 artiklan 2 kohdassa säädetyn peruuttamista koskevan määräajan aikana, elinkeinonharjoittajan on edellytettävä, että kuluttaja tekee tästä nimenomaisen pyynnön.

9. Tällä artiklalla ei rajoiteta direktiivin 2000/31/EY 9 ja 11 artiklan niiden säännösten soveltamista, jotka koskevat sopimusten ja tilausten tekemistä sähköisessä muodossa.

10. Jäsenvaltiot eivät saa asettaa tässä direktiivissä säädettyjen, ennen sopimuksen tekemistä annettavia tietoja koskevien velvoitteiden täyttämiseksi mitään muita muotovaatimuksia.

#### 9 artikla

##### Peruuttamisoikeus

1. Jollei 16 artiklassa säädettyjen poikkeusten soveltamisesta muuta johdu, kuluttajalla on oikeus perusteluja esittämättä ja ilman, että hänelle koituu muita kustannuksia kuin ne, joista säädetään 13 artiklan 2 kohdassa ja 14 artiklassa, peruuttaa etäsopimus tai muualla kuin elinkeinonharjoittajan toimitiloissa tehty sopimus 14 päivän kuluessa.

2. Rajoittamatta 10 artiklan soveltamista tämän artiklan 1 kohdassa tarkoitettu peruuttamisen määräaika päättyy 14 päivän kuluessa:

- a) palvelusopimuksen ollessa kyseessä sopimuksen tekopäivästä;
- b) kauppasopimuksen ollessa kyseessä päivästä, jona kuluttaja tai kuluttajan osoittama kolmas osapuoli, joka ei ole rahdinkuljettaja, on saanut tavarat fyysisesti hallintaansa, tai
  - i) jos kuluttaja on tilannut useita tavaroita samassa tilauksessa ja tavarat toimitetaan erikseen, siitä päivästä, jona kuluttaja tai kuluttajan osoittama kolmas osapuoli, joka ei ole rahdinkuljettaja, on saanut viimeisen tavarantyyppisesti hallintaansa;
  - ii) jos tavara toimitetaan useassa erässä tai osina, siitä päivästä, jona kuluttaja tai kuluttajan osoittama kolmas osapuoli, joka ei ole rahdinkuljettaja, on saanut viimeisen erän tai osan fyysisesti hallintaansa;
  - iii) jos kyseessä on sopimus tavaroiden säännöllisestä toimitamisesta määrätyn ajan kuluessa, siitä päivästä, jona kuluttaja tai kuluttajan osoittama kolmas osapuoli, joka ei ole rahdinkuljettaja, on saanut ensimmäisen tavarantyyppisesti hallintaansa;
- c) jos kyseessä on sopimus veden, kaasun tai sähkön toimittamisesta, jos niitä ei pidetä kaupan tiettyä tilavuutena tai määrättyä määränä, tai kaukolämmön tai sellaisen digitaalisen sisällön toimittamisesta, jota ei toimiteta aineellisella välineellä, sopimuksen tekopäivästä.

3. Jäsenvaltiot eivät saa kieltää sopimuspuolia täyttämästä sopimusvelvoitteitaan peruuttamisen määräajan kuluessa. Jos kyse on muualla kuin elinkeinonharjoittajan toimitiloissa tehdystä sopimuksista, jäsenvaltiot voivat kuitenkin pitää voimassa

kansallisen lainsäädännön, jossa elinkeinonharjoittajaa kielletään perimästä maksua kuluttajalta tiettyä aikana sopimuksen tekemisen jälkeen.

#### 10 artikla

##### Laiminlönti tiedottaa peruuttamisoikeudesta

1. Jos elinkeinonharjoittaja ei ole 6 artiklan 1 kohdan h alakohtan mukaisesti antanut kuluttajalle tietoja peruuttamisoikeudesta, peruuttamisen määräaika päättyy 12 kuukauden kuluttua 9 artiklan 2 kohdassa tarkoitetun alkuperäisen peruuttamisen määräajan päättymisestä.

2. Jos elinkeinonharjoittaja on antanut kuluttajalle tämän artiklan 1 kohdassa tarkoitetut tiedot 12 kuukauden kuluessa 9 artiklan 2 kohdassa tarkoitetusta päivästä, peruuttamisen määräaika päättyy 14 päivän kuluttua päivästä, jona kuluttaja vastaanottaa nämä tiedot.

#### 11 artikla

##### Peruuttamisoikeuden käyttäminen

1. Kuluttajan on ennen peruuttamisen määräajan päättymistä ilmoitettava elinkeinonharjoittajalle päätöksestään peruuttaa sopimus. Kuluttaja voi tätä varten joko

- a) käyttää liitteessä I olevassa B osassa vahvistettua malliperuuttamislomaketta; tai
- b) antaa minkä tahansa muun yksiselitteisen ilmoituksen päätöksestään peruuttaa sopimus.

Jäsenvaltiot eivät saa asettaa malliperuuttamislomakkeelle muita muotovaatimuksia kuin liitteessä I olevassa B osassa säädetyt vaatimukset.

2. Kuluttajan katsotaan käyttäneen peruuttamisoikeuttaan 9 artiklan 2 kohdassa ja 10 artiklassa tarkoitetussa peruuttamisen määräajassa, jos kuluttaja lähettää peruuttamisoikeuden käyttämistä koskevan ilmoituksen ennen kyseisen määräajan päättymistä.

3. Elinkeinonharjoittaja voi 1 kohdassa tarkoitettujen mahdollisuuksien lisäksi tarjota kuluttajalle mahdollisuuden täyttää ja lähettää sähköisesti elinkeinonharjoittajan verkkosivuston kautta joko liitteessä I olevassa B osassa vahvistettu malliperuuttamislomake tai mikä tahansa muu yksiselitteinen ilmoitus. Näissä tapauksissa elinkeinonharjoittajan on toimitettava kuluttajalle pysyvällä välineellä viipymättä vahvistus peruuttamisen vastaanottamisesta.

4. Kuluttajalla on todistustaakka siitä, että peruuttamisoikeutta on käytetty tämän artiklan mukaisesti.

## 12 artikla

**Peruuttamisen vaikutukset**

Peruuttamisoikeuden käyttäminen lakkauttaa osapuolten velvoitteet

- a) täyttää kyseinen etäsopimus tai muualla kuin elinkeinonharjoittajan toimitiloissa tehty sopimus; tai
- b) tehdä etäsopimus tai muualla kuin elinkeinonharjoittajan toimitiloissa tehtävä sopimus tapauksissa, joissa kuluttaja on tehnyt tarjouksen.

## 13 artikla

**Peruuttamiseen liittyvät elinkeinonharjoittajan velvoitteet**

1. Elinkeinonharjoittajan on palautettava kaikki kuluttajalta saadut maksut, tapauksen mukaan toimituskustannukset mukaan luettuina, ilman aiheutonta viivytystä ja joka tapauksessa viimeistään 14 päivän kuluttua päivästä, jona elinkeinonharjoittaja saa tietää kuluttajan päätöksestä peruuttaa sopimus 11 artiklan mukaisesti.

Elinkeinonharjoittajan on suoritettava ensimmäisessä alakohdassa tarkoitettu maksujen palautus sillä maksuvälineellä, jota kuluttaja käytti alkuperäisessä liiketoimessa, jollei kuluttaja ole nimenomaisesti sopinut toisin ja edellyttäen, että kuluttajalle ei aiheudu maksujen palautuksesta kustannuksia.

2. Sen estämättä, mitä 1 kohdassa säädetään, elinkeinonharjoittajan ei tarvitse palauttaa ylimääräisiä kustannuksia, jos kuluttaja on nimenomaisesti valinnut muun kuin elinkeinonharjoittajan tarjoaman edullisimman vakioitoimitustavan.

3. Elinkeinonharjoittaja voi kauppasopimusten osalta pidättäytyä maksujen palautuksesta kunnes hän on saanut tavarat takaisin tai kunnes kuluttaja on esittänyt näyttöä siitä, että on lähettänyt tavarat takaisin, sen mukaan kumpi ajankohta on aikaisempi, paitsi jos elinkeinonharjoittaja on tarjoutunut noutamaan tavarat itse.

## 14 artikla

**Peruuttamiseen liittyvät kuluttajan velvoitteet**

1. Kuluttajan on lähetettävä tai luovutettava tavarat elinkeinonharjoittajalle tai henkilölle, jonka tämä on valtuuttanut vastaanottamaan tavarat, ilman aiheutonta viivytystä ja joka tapauksessa viimeistään 14 päivän kuluttua päivästä, jona kuluttaja on ilmoittanut elinkeinonharjoittajalle päätöksestään peruuttaa sopimus 11 artiklan mukaisesti, paitsi jos elinkeinonharjoittaja on tarjoutunut noutamaan tavarat itse. Määräaikaa on noudatettu, jos kuluttaja lähettää tavarat takaisin ennen kyseisen 14 päivän määräajan päättymistä.

Kuluttaja vastaa vain tavaroiden palauttamisesta johtuvista välitöistä kuluista, paitsi jos elinkeinonharjoittaja on suostunut vastaamaan niistä tai laiminlyönyt ilmoittaa kuluttajalle, että kuluttajan on vastattava niistä.

Jos kyseessä on muualla kuin elinkeinonharjoittajan toimitiloissa tehty sopimus ja jos tavarat on toimitettu kuluttajan kotiin sopimuksentekohetkellä, elinkeinonharjoittajan on noudettava tavarat omalla kustannuksellaan, jos tavarat ovat luonteeltaan sellaisia, ettei niitä voida palauttaa tavanomaisesti postitse.

2. Kuluttaja on vastuussa vain sellaisesta tavaroiden arvon alenemisesta, joka on seurausta tavaroiden muusta kuin niiden luonteen, ominaisuuksien ja toimivuuden toteamiseksi tarvittavasta käsittelystä. Kuluttaja ei missään tapauksessa ole vastuussa tavaroiden arvon alenemisesta, jos elinkeinonharjoittaja ei ole antanut tietoja peruuttamisoikeudesta 6 artiklan 1 kohdan h alakohdan mukaisesti.

3. Jos kuluttaja käyttää peruuttamisoikeutta tehtyään 7 artiklan 3 kohdan tai 8 artiklan 8 kohdan mukaisen pyynnön, hänen on maksettava elinkeinonharjoittajalle määrä, joka on suhteessa saatuun suoritukseen siihen ajankohtaan asti, jona kuluttaja ilmoittaa elinkeinonharjoittajalle peruuttamisoikeuden käytöstä, kun vertauskohtana on sopimukseen sisältyvät suoritukset kokonaisuudessaan. Suhteellinen osuus, joka kuluttajan on maksettava elinkeinonharjoittajalle, lasketaan sopimuksen mukaisen kokonaishinnan perusteella. Jos kokonaishinta on kohtuuton, suhteellinen osuus lasketaan saadun suorituksen markkina-arvon perusteella.

4. Kuluttaja ei ole velvollinen maksamaan

a) sellaisten palvelujen suorittamisesta tai veden, kaasun tai sähkön toimittamisesta, jos niitä ei pidetä kaupan tietynä tilavuutena tai määrättynä määränä, tai kaukolämmön toimittamisesta, jotka on suoritettu kokonaan tai osittain peruuttamisen määräajan aikana, jos

i) elinkeinonharjoittaja ei ole toimittanut tietoja 6 artiklan 1 kohdan h tai j alakohdan mukaisesti; tai

ii) kuluttaja ei ole 7 artiklan 3 kohdan ja 8 artiklan 8 kohdan mukaisesti nimenomaisesti pyytänyt, että palvelun suorittaminen alkaa peruuttamisen määräajan aikana; tai

b) sellaisen digitaalisen sisällön toimittamisesta kokonaisuudessaan tai osittain, jota ei toimiteta aineellisella välineellä, jos

i) kuluttaja ei ole antanut etukäteen nimenomaista suostumustaan siihen, että suoritus alkaa ennen 9 artiklassa tarkoitettua 14 päivän määräajan päättymistä;

ii) kuluttaja ei ole saanut ilmoitusta siitä, että antaessaan suostumuksensa hän menettää peruuttamisoikeutensa; tai

iii) elinkeinonharjoittaja ei ole toimittanut vahvistusta 7 artiklan 2 kohdan tai 8 artiklan 7 kohdan mukaisesti.



5. Edellä 13 artiklan 2 kohdassa ja tässä artiklassa säädettyä lukuun ottamatta kuluttajalle ei aiheudu vastuuta peruuttamisoikeuden käyttämisestä.

#### 15 artikla

##### **Peruuttamisoikeuden käytön vaikutukset liitännäissopimuksiin**

1. Jos kuluttaja käyttää tämän direktiivin 9–14 artiklan mukaisesti oikeuttaan peruuttaa etäsopimus tai muualla kuin elinkeinonharjoittajan toimitiloissa tehty sopimus, kaikki liitännäissopimukset peruuntuvat automaattisesti ilman, että kuluttajalle koituu mitään kustannuksia tämän direktiivin 13 artiklan 2 kohdassa ja 14 artiklassa tarkoitettuja kustannuksia lukuun ottamatta, sanotun kuitenkaan rajoittamatta kulutusluottosopimuksista 23 päivänä huhtikuuta 2008 annetun Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 2008/48/EY <sup>(1)</sup> 15 artiklan soveltamista.

2. Jäsenvaltioiden on säädettävä tällaisten sopimusten peruuntumista koskevista yksityiskohtaisista säännöistä.

#### 16 artikla

##### **Poikkeukset peruuttamisoikeudesta**

Jäsenvaltiot eivät saa säätää 9–15 artiklan mukaista peruuttamisoikeutta etäsopimusten ja muualla kuin elinkeinonharjoittajan toimitiloissa tehtyjen sopimusten osalta, jos kyse on

- a) palvelusopimuksista, joiden osalta palvelu on kokonaan suoritettu, jos palvelun suorittaminen on alkanut kuluttajan nimenomaisella ennakkosuostumuksella ja jos kuluttaja on saanut ilmoituksen siitä, että hän menettää peruuttamisoikeuden, kun elinkeinonharjoittaja on täyttänyt sopimuksen kokonaisuudessaan;
- b) sellaisten tavaroiden toimittamisesta tai sellaisten palvelujen suorituksesta, joiden hinta on riippuvainen rahoitusmarkkinoilla tapahtuvista vaihteluista, joihin elinkeinonharjoittaja ei voi vaikuttaa ja jotka voivat ilmetä peruuttamisen määrääjänä;
- c) sellaisten tavaroiden toimittamisesta, jotka on valmistettu kuluttajan vaatimusten mukaisesti tai selvästi henkilökohtaisia tarpeita vastaaviksi;
- d) sellaisten tavaroiden toimittamisesta, jotka voivat pilaantua tai vanhentua nopeasti;
- e) sellaisten sinetöityjen tavaroiden toimittamisesta, joita ei voida palauttaa terveydensuojelu- tai hygieniasyistä ja joiden sinetti on avattu toimituksen jälkeen;
- f) sellaisten tavaroiden toimittamisesta, jotka ovat toimituksen jälkeen luonteensa mukaisesti erottamattomasti sekoituneet muiden tavaroiden kanssa;
- g) sellaisten alkoholijuomien toimittamisesta, joiden hinnasta on sovittu kauppasopimusta tehtäessä, jotka voidaan toimittaa vasta 30 päivän kuluttua ja joiden todellinen arvo on riippuvainen markkinoilla tapahtuvista vaihteluista, joihin elinkeinonharjoittaja ei voi vaikuttaa;
- h) sopimuksista, joihin liittyen kuluttaja on nimenomaisesti pyytänyt elinkeinonharjoittajaa käymään luonaan kiireellisten korjaus- tai huoltotöiden tekemiseksi. Jos elinkeinonharjoittaja tällaisen käynnin yhteydessä suorittaa muita kuin kuluttajan nimenomaisesti pyytämiä palveluja tai toimittaa muita tavaroita kuin huolto- tai korjaustöiden suorittamiseksi välttämättömiä varaosia, peruuttamisoikeutta sovelletaan näihin muihin palveluihin tai tavaroihin;
- i) sellaisen sinetöidyn ääni- tai kuvatallenteen tai sinetöidyn tietokoneohjelman toimittamisesta, jonka sinetti on avattu toimituksen jälkeen;
- j) yksittäisen sanoma- tai aikakauslehden tai aikakausjulkaisun toimittamisesta, lukuun ottamatta tällaisten julkaisujen toimitamista koskevia tilaussopimuksia;
- k) julkisessa huutokaupassa tehdyistä sopimuksista;
- l) majoituksen tarjoamisesta muuhun kuin asumistarkoitukseen, tavaroiden kuljetuksesta, autonvuokrauspalveluista, ravintolapalveluista tai vapaa-ajanpalveluista, jos sopimus edellyttää suoritusta määrättyä ajankohtana tai määrätyn ajan kuluessa;
- m) sellaisen digitaalisen sisällön toimittamisesta, jota ei toimiteta aineellisella välineellä, jos palvelun suorittaminen on alkanut kuluttajan nimenomaisella ennakkosuostumuksella ja jos kuluttaja on saanut ilmoituksen siitä, että hän menettää näin peruuttamisoikeuden.

#### IV LUKU

##### **MUUT KULUTTAJAN OIKEUDET**

#### 17 artikla

##### **Soveltamisala**

1. Kauppasopimuksiin sovelletaan 18 ja 20 artiklaa. Näitä artikloja ei sovelleta sopimuksiin, jotka koskevat veden, kaasun tai sähkön toimittamista, jos niitä ei pidetä kaupan tiettyinä tilavuutena tai määrättyinä määrinä, eikä sopimuksiin, jotka koskevat kaukolämmön tai sellaisen digitaalisen sisällön toimittamista, jota ei toimiteta aineellisella välineellä.

2. Kauppa- ja palvelusopimuksiin sekä veden, kaasun, sähkön, kaukolämmön ja digitaalisen sisällön toimittamista koskeviin sopimuksiin sovelletaan 19, 21 ja 22 artiklaa.

<sup>(1)</sup> EUVL L 133, 22.5.2008, s. 66.

## 18 artikla

**Luovutus**

1. Jolleivät osapuolet ole toimitusajasta muuta sopineet, elinkeinonharjoittajan on luovutettava tavara siirtämällä sen fyysinen hallinta tai määräysvalta tavaraan kuluttajalle ilman aiheutonta viivytystä ja viimeistään 30 päivän kuluttua sopimuksen tekemisestä.

2. Jos elinkeinonharjoittaja ei ole täyttänyt veloitettaan toimittaa tavarat kuluttajan kanssa sovittuna aikana tai 1 kohdassa säädettyssä määräajassa, kuluttajan on pyydettävä häntä tekemään luovutus olosuhteisiin nähden asianmukaisen lisäajan kuluessa. Jos elinkeinonharjoittaja ei luovuta tavaroita tämän lisäajan kuluessa, kuluttajalla on oikeus purkaa sopimus.

Ensimmäistä alakohtaa ei sovelleta kauppasopimukseen, jos elinkeinonharjoittaja on kieltäytynyt toimittamasta tavaraa tai jos luovutus sovittuna toimitusaikana on olennainen ottaen huomioon kaikki sopimuksen tekemiseen liittyvät olosuhteet tai jos kuluttaja ilmoittaa elinkeinonharjoittajalle ennen sopimuksen tekemistä, että luovutus tiettyyn päivään mennessä tai tiettyä päivänä on olennaista. Jos elinkeinonharjoittaja ei tällaisessa tapauksessa luovuta tavaroita kuluttajan kanssa sovittuna aikana tai 1 kohdassa säädettyssä määräajassa, kuluttajalla on oikeus purkaa sopimus välittömästi.

3. Sopimuksen purkamisen jälkeen elinkeinonharjoittajan on viipymättä palautettava kaikki sopimuksen nojalla maksetut määrät.

4. Sen lisäksi, että sopimus puretaan 2 kohdan mukaisesti, kuluttaja voi turvautua muihin kansallisessa lainsäädännössä säädettyihin oikeuskeinoihin.

## 19 artikla

**Maksuvälineen käytöstä aiheutuvat kulut**

Jäsenvaltioiden on kiellettävä elinkeinonharjoittajia vaatimasta kuluttajilta tietyn maksuvälineen käytöstä maksuja, jotka ylittävät elinkeinonharjoittajalle tämän välineen käytöstä aiheutuvat kustannukset.

## 20 artikla

**Vaaranvastuun siirtyminen**

Sopimuksissa, joiden mukaan elinkeinonharjoittaja lähettää tavarat kuluttajalle, vastuu tavaroiden katoamisesta tai vahingoittumisesta siirtyy kuluttajalle, kun kuluttaja tai kuluttajan osoittama kolmas osapuoli, joka ei ole rahdinkuljettaja, on saanut tavarat fyysisesti hallintaansa. Riski siirtyy kuitenkin kuluttajalle, kun tavarat luovutetaan rahdinkuljettajalle, jos kuluttaja on antanut tavaroiden kuljetuksen rahdinkuljettajan tehtäväksi eikä valittu rahdinkuljettaja ollut elinkeinonharjoittajan ehdottamien rahdinkuljettajien joukossa, sanotun kuitenkaan rajoittamatta kuluttajan oikeuksia rahdinkuljettajan suhteen.

## 21 artikla

**Puhelinviestintä**

Jäsenvaltioiden on varmistettava, että jos elinkeinonharjoittajalla on puhelinlinja, jonka välityksellä häneen saa puhelinyhteyden tehtyyn sopimukseen liittyvissä asioissa, yhteydenotosta elinkeinonharjoittajaan ei aiheudu kuluttajalle perushintaa suurempia kuluja.

Ensimmäinen alakohta ei vaikuta televiestintäpalvelujen tarjoajien oikeuteen veloittaa tällaisista puheluista.

## 22 artikla

**Lisämaksut**

Ennen kuin kuluttaja tulee sidotuksi sopimukseen tai tarjoukseen, elinkeinonharjoittajan on pyydettävä kuluttajan nimenomainen suostumus kaikkiin lisämaksuihin, jotka eivät sisälly elinkeinonharjoittajan pääasiallisesta sopimusvelvoitteesta sovitun vastikkeeseen. Jos elinkeinonharjoittaja ei ole hankkinut kuluttajan nimenomaista suostumusta, vaan on päättänyt sen käyttämällä oletusvalintoja, jotka kuluttajan on hylättävä välttääkseen lisämaksun, kuluttajalla on oikeus saada tällainen maksu takaisin.

## V LUKU

**YLEISET SÄÄNNÖKSET**

## 23 artikla

**Täytäntöönpanon valvonta**

1. Jäsenvaltioiden on huolehdittava siitä, että tämän direktiivin noudattamisen varmistamiseksi on olemassa riittävät ja tehokkaat keinot.

2. Edellä 1 kohdassa tarkoitettuja keinoja voivat olla säännökset, joiden nojalla yhdellä tai useammalla seuraavista kansallisessa lainsäädännössä määritellyistä elimistä on mahdollisuus viedä asia kansallisen lainsäädännön mukaisesti tuomioistuimen tai toimivaltaisen hallinnollisen viranomaisen käsiteltäväksi sen varmistamiseksi, että tämän direktiivin saattamiseksi osaksi kansallista lainsäädäntöä annettuja kansallisia säännöksiä noudatetaan:

- a) julkiset elimet tai niiden edustajat;
- b) kuluttajajärjestöt, joilla on oikeutettu intressi suojella kuluttajia;
- c) elinkeinoelämän järjestöt, joilla on oikeutettu intressi toimia asiassa.

## 24 artikla

**Seuraamukset**

1. Jäsenvaltioiden on säädettävä seuraamuksista, joita sovelletaan tämän direktiivin nojalla annettujen kansallisten säännösten rikkomiseen, ja toteutettava kaikki tarvittavat toimenpiteet seuraamusten täytäntöönpanon varmistamiseksi. Seuraamusten on oltava tehokkaita, oikeasuhteisia ja varoittavia.

2. Jäsenvaltioiden on ilmoitettava näistä säännöksistä komissiolle viimeistään 13 päivänä joulukuuta 2013 ja ilmoitettava sille niiden mahdollisista myöhemmistä muutoksista viipymättä.

#### 25 artikla

##### **Direktiivin pakottavuus**

Jos sopimukseen sovelletaan jäsenvaltion lakia, kuluttaja ei voi luopua oikeuksista, jotka kuuluvat hänelle niiden kansallisten toimenpiteiden perusteella, joilla tämä direktiivi saatetaan osaksi kansallista lainsäädäntöä.

Sopimusehdot, joilla välittömästi tai välillisesti poistetaan tähän direktiiviin perustuvat oikeudet tai rajoitetaan niitä, eivät sido kuluttajaa.

#### 26 artikla

##### **Tiedottaminen**

Jäsenvaltioiden on toteutettava aiheelliset toimenpiteet, jotta kuluttajat ja elinkeinonharjoittajat saavat tiedon niistä kansallisista säännöksistä, joilla tämä direktiivi on saatettu osaksi kansallista lainsäädäntöä, ja niiden on tarvittaessa kannustettava elinkeinonharjoittajia ja käytäntösääntöjen ylläpitäjiä, sellaisina kuin ne on määritelty direktiivin 2005/29/EY 2 artiklan g alakohdassa, antamaan kuluttajille tietoa käytäntösäännöistään.

#### 27 artikla

##### **Toimitukset ja suoritukset, joita ei ole tilattu**

Kuluttaja on vapautettu vastasuoritusvelvollisuudesta tapauksissa, joissa on kyse sellaisesta tavaroiden, veden, kaasun, sähkön, kaukolämmön tai digitaalisen sisällön toimituksesta tai sellaisesta palvelun suorituksesta, jota ei ole tilattu ja joka on direktiivin 2005/29/EY 5 artiklan 5 kohdan ja liitteessä I olevan 29 kohdan nojalla kielletty. Tällaisissa tapauksissa se, että kuluttaja ei reagoi toimitukseen tai suoritukseen, jota ei ole tilattu, ei merkitse tarjouksen hyväksymistä.

#### 28 artikla

##### **Saattaminen osaksi kansallista lainsäädäntöä**

1. Jäsenvaltioiden on hyväksyttävä ja julkaistava tämän direktiivin noudattamisen edellyttämät lait, asetukset ja hallinnolliset määräykset viimeistään 13 päivänä joulukuuta 2013. Niiden on viipymättä toimitettava nämä säädökset asiakirjojen muodossa komissiolle. Komissio käyttää näitä asiakirjoja 30 artiklassa tarkoitetun kertomuksen laadinnassa.

Niiden on sovellettava näitä säädöksiä 13 päivästä kesäkuuta 2014.

Näissä jäsenvaltioiden antamissa säädöksissä on viitattava tähän direktiiviin tai niihin on liitettävä tällainen viittaus, kun ne virallisesti julkaistaan. Jäsenvaltioiden on säädettävä siitä, miten viittaukset tehdään.

2. Tämän direktiivin säännöksiä sovelletaan sopimuksiin, jotka on tehty 13 päivänä kesäkuuta 2014 jälkeen.

#### 29 artikla

##### **Raportointivaatimukset**

1. Jos jäsenvaltio käyttää jotakin 3 artiklan 4 kohdassa, 6 artiklan 7 tai 8 kohdassa, 7 artiklan 4 kohdassa, 8 artiklan 6 kohdassa ja 9 artiklan 3 kohdassa tarkoitetuista sääntelymahdollisuuksista, sen on ilmoitettava asiasta komissiolle viimeistään 13 päivänä joulukuuta 2013 sekä ilmoitettava niiden mahdollisista myöhemmistä muutoksista.

2. Komissio huolehtii siitä, että 1 kohdassa tarkoitettut tiedot ovat kuluttajien ja elinkeinonharjoittajien saatavilla helposti muun muassa verkkosivuston välityksellä.

3. Komissio toimittaa 1 kohdassa tarkoitettut tiedot muille jäsenvaltioille ja Euroopan parlamentille. Se kuulee sidosryhmiä näistä tiedoista.

#### 30 artikla

##### **Komission suorittama raportointi ja uudelleentarkastelu**

Komissio antaa viimeistään 13 päivänä joulukuuta 2016 Euroopan parlamentille ja neuvostolle kertomuksen tämän direktiivin soveltamisesta. Kertomukseen sisällytetään erityisesti arviointi tämän direktiivin säännöksistä, jotka koskevat digitaalista sisältöä, peruuttamisoikeus mukaan lukien. Kertomukseen liitetään tarvittaessa lainsäädäntöehdotuksia direktiivin mukauttamiseksi kuluttajien oikeuksien alalla tapahtuneeseen kehitykseen.

#### VI LUKU

##### **LOPPUMÄÄRÄYKSET**

#### 31 artikla

##### **Kumottavat säädökset**

Kumotaan direktiivi 85/577/EY ja direktiivi 97/7/EY, sellaisena kuin se on muutettuna kuluttajille tarkoitettujen rahoituspalvelujen etämyynnistä 23 päivänä syyskuuta 2002 annetulla Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivillä 2002/65/EY<sup>(1)</sup> sekä direktiiveillä 2005/29/EY ja 2007/64/EY, 13 päivästä kesäkuuta 2014.

Viittauksia kumottuihin direktiiveihin pidetään viittauksina tähän direktiiviin liitteessä II olevan vastaavuustaulukon mukaisesti.

<sup>(1)</sup> EYVL L 271, 9.10.2002, s. 16.

## 32 artikla

**Direktiivin 93/13/ETY muuttaminen**

Lisätään direktiiviin 93/13/ETY artikla seuraavasti:

## ”8 a artikla

1. Jos jäsenvaltio hyväksyy 8 artiklan mukaisesti säännöksiä, se ilmoittaa niistä ja niiden mahdollisista myöhemmistä muutoksista komissiolle, erityisesti jos

— kyseisillä säännöksillä kohtuuttomuuden arviointi ulotetaan koskemaan erikseen neuvoteltuja sopimusehtoja tai hinnan tai vastikkeen asianmukaisuutta, tai

— kyseisiin säännöksiin sisältyy luetteloita kohtuuttomiksi katsottavista sopimusehdoista.

2. Komissio huolehtii siitä, että 1 kohdassa tarkoitetut tiedot ovat helposti kuluttajien ja elinkeinonharjoittajien saatavilla muun muassa verkkosivuston välityksellä.

3. Komissio toimittaa 1 kohdassa tarkoitetut tiedot muille jäsenvaltioille ja Euroopan parlamentille. Se kuulee sidosryhmiä näistä tiedoista.”

## 33 artikla

**Direktiivin 1999/44/EY muuttaminen**

Lisätään direktiiviin 1999/44/EY artikla seuraavasti:

## ”8 a artikla

**Raportointivaatimukset**

1. Jos jäsenvaltio 8 artiklan 2 kohdan mukaisesti antaa 5 artiklan 1–3 kohdassa ja 7 artiklan 1 kohdassa tarkoitettuja

säännöksiä tiukempia kuluttajansuojasäännöksiä, sen on ilmoitettava niistä ja niihin mahdollisesti myöhemmin tehtävistä muutoksista komissiolle.

2. Komissio huolehtii siitä, että 1 kohdassa tarkoitetut tiedot ovat helposti kuluttajien ja elinkeinonharjoittajien saatavilla muun muassa verkkosivuston välityksellä.

3. Komissio toimittaa 1 kohdassa tarkoitetut tiedot muille jäsenvaltioille ja Euroopan parlamentille. Se kuulee sidosryhmiä näistä tiedoista.”

## 34 artikla

**Voimaantulo**

Tämä direktiivi tulee voimaan kahdentenakymmenentenä päivänä sen jälkeen, kun se on julkaistu *Euroopan unionin virallisessa lehdessä*.

## 35 artikla

**Osoitus**

Tämä direktiivi on osoitettu kaikille jäsenvaltioille.

Tehty Strasbourgissa 25 päivänä lokakuuta 2011.

*Euroopan parlamentin puolesta*

*Puhemies*

J. BUZEK

*Neuvoston puolesta*

*Puheenjohtaja*

M. DOWGIELEWICZ

## LIITE I

## Tietoja peruuttamisoikeuden käytöstä

## A. Peruuttamisohjeen malli

## Peruuttamisoikeus

Teillä on oikeus peruuttaa tämä sopimus 14 päivän kuluessa syytä ilmoittamatta.

Peruuttamisen määräaika päättyy 14 päivän kuluttua [1]

Peruuttamisoikeuden käyttämiseksi teidän on ilmoitettava meille [2] päätöksestänne peruuttaa sopimus yksiselitteisellä ilmoituksella (esimerkiksi kirjeellä postitse, faksilla tai sähköpostilla). Voitte käyttää liitteenä olevaa malliperuuttamislomaketta, mutta mallilomakkeen käyttö ei ole pakollista. [3]

Peruuttamisen määräajan noudattamiseksi riittää, että lähetätte ilmoituksenne peruuttamisoikeuden käytöstä ennen peruuttamisen määräajan päättymistä.

## Peruuttamisen vaikutukset

Jos peruutate tämän sopimuksen, palautamme teille kaikki teiltä saamamme maksut, myös toimituskustannukset (paitsi lisäkustannuksia siitä, että olette valinnut tarjoamastamme edullisimmasta vakiotoimitustavasta poikkeavan toimitustavan), ilman aiheutonta viivytystä ja joka tapauksessa viimeistään 14 päivän kuluttua päivästä, jona saamme tietää päätöksestänne peruuttaa sopimus. Suoritamme palautuksen sillä maksuvälineellä, jota olette käyttänyt alkuperäisessä liiketoimessa, elleste ole nimenomaisesti suostunut muuhun, ja joka tapauksessa siten, että teille ei aiheudu palautuksesta kustannuksia. [4]

[5]

[6]

## Lomakkeen täyttöohjeet:

[1] Lisätäkää jokin seuraavista lainausmerkein merkityistä tiedoista:

- a) kun kyseessä on palvelusopimus tai sopimus veden, kaasun tai sähkön toimittamisesta, jos niitä ei pidetä kaupan tietynä tilavuutena tai määrättynä määränä, tai kaukolämmön tai sellaisen digitaalisen sisällön toimittamisesta, joita ei toimiteta aineellisella välineellä: "sopimuksen tekemisestä";
- b) kun kyseessä on kauppasopimus: "siitä, kun te olette saanut tai osoittamanne kolmas osapuoli, joka ei ole rahdinkuljettaja, on saanut tavarat fyysisesti hallintaansa";
- c) kun kyseessä on sopimus, jossa kuluttaja on tilannut useita tavaroita samassa tilauksessa ja erikseen toimitettuina: "siitä, kun te olette saanut tai osoittamanne kolmas osapuoli, joka ei ole rahdinkuljettaja, on saanut viimeisen tavarat fyysisesti hallintaansa";
- d) kun kyseessä on sopimus, jossa tavara toimitetaan useassa erässä tai osina: "siitä, kun te olette saanut tai osoittamanne kolmas osapuoli, joka ei ole rahdinkuljettaja, on saanut viimeisen erän tai osan fyysisesti hallintaansa";
- e) kun kyseessä on sopimus, jossa tavaroita toimitetaan säännöllisesti määrätyn ajan kuluessa: "siitä, kun te olette saanut tai osoittamanne kolmas osapuoli, joka ei ole rahdinkuljettaja, on saanut ensimmäisen tavarat fyysisesti hallintaansa".

[2] Lisätäkää nimenne, maantieteellinen osoitteenne ja, mikäli saatavilla, puhelinnumeronne, faksinumeronne ja sähköpostiosoitteenne.

[3] Jos tarjoatte kuluttajalle mahdollisuuden täyttää ja toimittaa sopimuksen peruuttamista koskevat tiedot sähköisesti verkkosivustollanne, lisätäkää seuraava teksti: "Voitte täyttää malliperuuttamislomakkeen ja toimittaa sen taikka muun yksiselitteisen ilmoituksen myös sähköisesti verkkosivustollamme [lisätään Internetosoite]. Jos käytätte tätä vaihtoehtoa, lähetämme teille viipymättä pysyvällä välineellä (esimerkiksi sähköpostitse) vahvistuksen peruuttamisen vastaanottamisesta."

[4] Kun kyseessä on kauppasopimus, jossa ette ole tarjoutunut noutamaan tavaroita takaisin peruuttamistapauksessa, lisätäkää seuraava teksti: "Voimme lykätä maksun palautusta kunnes olemme saaneet tavarat takaisin tai kunnes olette esittänyt näyttöä siitä, että olette lähettänyt tavarat takaisin, sen mukaan kumpi ajankohta on aikaisempi."



[5] Jos kuluttaja on vastaanottanut tavaroita sopimuksen yhteydessä,

a) lisäksi:

— "Noudamme tavarat takaisin.", tai

— "Teidän on lähetettävä tavarat takaisin tai luovutettava ne meille tai ... [lisätäkää tapauksen mukaan sen henkilön nimi ja maantieteellinen osoite, jonka olette valtuuttanut vastaanottamaan tavarat] ilman aiheutonta viivytystä ja joka tapauksessa viimeistään 14 päivän kuluttua päivästä, jona ilmoitatte meille peruuttavanne tämän sopimuksen. Määräaikaa on noudatettu, jos lähetätte tavarat takaisin ennen kyseisen 14 päivän määräajan päättymistä."

b) lisäksi:

— "Vastaamme tavaroiden palauttamiskustannuksista.",

— "Teidän on vastattava tavaroiden palauttamisesta aiheutuvista välittömistä kustannuksista.",

— jos kyseessä on etäsopimus ettekä ole tarjoutunut vastaamaan tavaroiden palauttamiskustannuksista eikä tavaroita voi niiden luonteen takia palauttaa tavanomaisesti postitse: "Teidän on vastattava tavaroiden palauttamisesta aiheutuvista välittömistä kustannuksista, jotka ovat ... euroa [lisätään määrä]."; tai jos tavaroiden palauttamiskustannuksia ei voida kohtuudella laskea etukäteen: "Teidän on vastattava tavaroiden palauttamisesta aiheutuvista välittömistä kustannuksista. Kustannukset ovat arviolta enintään noin ... euroa [lisätään määrä].", tai

— jos kyseessä on muualla kuin elinkeinonharjoittajan toimitiloissa tehty sopimus ja tavaroita ei niiden luonteen takia voida palauttaa tavanomaisesti postitse ja tavarat on toimitettu kuluttajan kotiin sopimuksentekohdella: "Noudamme tavarat takaisin omalla kustannuksellamme." sekä

c) lisäksi: "Olette vastuussa vain sellaisesta tavaroiden arvon alenemisesta, joka on seurausta muusta kuin tavaroiden luonteen, ominaisuuksien ja toimivuuden toteamisesta tarvittavasta käsittelystä."

[6] Jos sopimus koskee palvelujen toimittamista tai veden, kaasun tai sähkön, jos niitä ei pidetä kaupan tiettyinä tilavuutena tai määrättynä määränä, tai kaukolämmön toimittamista, lisätäkää seuraava teksti: "Jos olette pyytänyt palvelujen suorittamista tai veden/kaasun/kaukolämmön [tarpeeton yliviivataan] toimittamisen aloittamista peruuttamisen määräajan aikana, teidän on maksettava meille määrä, joka on suhteessa siihen, minkä verran sopimuksesta on täytetty siihen mennessä, jolloin ilmoitatte meille peruuttavanne sopimuksen, kun vertauskohtana on sopimuksen täyttäminen kokonaisuudessaan."

#### B. Malliperuuttamislomake

(täyttäkää ja palauttakaa tämä lomake vain siinä tapauksessa, että haluatte peruuttaa sopimuksen)

— Vastaanottaja [elinkeinoharjoittajan on lisättävä tähän nimensä, maantieteellinen osoitteensa ja, mikäli saatavilla, faksinumeronsa ja sähköpostiosoitteensa]:

— Ilmoitan/Ilmoitamme (\*), että haluan/haluamme (\*) peruuttaa tekemäni/tekemämme (\*) sopimuksen, joka koskee seuraavien tavaroiden toimittamista (\*) / seuraavan palvelun suorittamista (\*):

— Tilauspäivä (\*)/Vastaanottopäivä (\*)

— Kuluttajan nimi (\*) / Kuluttajien nimet (\*)

— Kuluttajan osoite (\*) / Kuluttajien osoitteet (\*)

— Kuluttajan allekirjoitus (\*) / Kuluttajien allekirjoitukset (\*) (vain jos lomake täytetään paperimuodossa)

— Päiväys

---

(\*) Tarpeeton yliviivataan.

## LIITE II

## Vastaavuustaulukko

| Direktiivi 85/577/ETY          | Direktiivi 97/7/EY                              | Tämä direktiivi                                                                                                                                                                                                                                           |
|--------------------------------|-------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 artikla                      |                                                 | 3 artikla tarkasteltuna yhdessä 2 artiklan 8 ja 9 kohdan sekä 16 artiklan h alakohdan kanssa                                                                                                                                                              |
|                                | 1 artikla                                       | 1 artikla tarkasteltuna yhdessä 2 artiklan 7 kohdan kanssa                                                                                                                                                                                                |
| 2 artikla                      |                                                 | 2 artiklan 1 ja 2 kohta                                                                                                                                                                                                                                   |
|                                | 2 artiklan 1 kohta                              | 2 artiklan 7 kohta                                                                                                                                                                                                                                        |
|                                | 2 artiklan 2 kohta                              | 2 artiklan 1 kohta                                                                                                                                                                                                                                        |
|                                | 2 artiklan 3 kohta                              | 2 artiklan 2 kohta                                                                                                                                                                                                                                        |
|                                | 2 artiklan 4 kohdan ensimmäinen virke           | 2 artiklan 7 kohta                                                                                                                                                                                                                                        |
|                                | 2 artiklan 4 kohdan toinen virke                | —                                                                                                                                                                                                                                                         |
|                                | 2 artiklan 5 kohta                              | —                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 3 artiklan 1 kohta             |                                                 | 3 artiklan 4 kohta                                                                                                                                                                                                                                        |
| 3 artiklan 2 kohdan a alakohta |                                                 | 3 artiklan 3 kohdan e ja f alakohta                                                                                                                                                                                                                       |
| 3 artiklan 2 kohdan b alakohta |                                                 | 3 artiklan 3 kohdan j alakohta                                                                                                                                                                                                                            |
| 3 artiklan 2 kohdan c alakohta |                                                 | —                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 3 artiklan 2 kohdan d alakohta |                                                 | 3 artiklan 3 kohdan d alakohta                                                                                                                                                                                                                            |
| 3 artiklan 2 kohdan e alakohta |                                                 | 3 artiklan 3 kohdan d alakohta                                                                                                                                                                                                                            |
| 3 artiklan 3 kohta             |                                                 | —                                                                                                                                                                                                                                                         |
|                                | 3 artiklan 1 kohdan ensimmäinen luettelma-kohta | 3 artiklan 3 kohdan d alakohta                                                                                                                                                                                                                            |
|                                | 3 artiklan 1 kohdan toinen luettelma-kohta      | 3 artiklan 3 kohdan l alakohta                                                                                                                                                                                                                            |
|                                | 3 artiklan 1 kohdan kolmas luettelma-kohta      | 3 artiklan 3 kohdan m alakohta                                                                                                                                                                                                                            |
|                                | 3 artiklan 1 kohdan neljäs luettelma-kohta      | 3 artiklan 3 kohdan e ja f alakohta                                                                                                                                                                                                                       |
|                                | 3 artiklan 1 kohdan viides luettelma-kohta      | 6 artiklan 3 kohta ja 16 artiklan k alakohta tarkasteltuna yhdessä 2 artiklan 13 kohdan kanssa                                                                                                                                                            |
|                                | 3 artiklan 2 kohdan ensimmäinen luettelma-kohta | 3 artiklan 3 kohdan j alakohta                                                                                                                                                                                                                            |
|                                | 3 artiklan 2 kohdan toinen luettelma-kohta      | 3 artiklan 3 kohdan f alakohta (majoitustilojen vuokraaminen asumistarkoitukseen), g alakohta (matkapaketit), h alakohta (aikaosuudet), k alakohta (matkustajaliikenne tietyin poikkeuksin) ja 16 artiklan l alakohta (poikkeukset peruuttamisoikeudesta) |
| 4 artiklan ensimmäinen virke   |                                                 | 6 artiklan 1 kohdan b, c ja h alakohta sekä 7 artiklan 1 ja 2 kohta                                                                                                                                                                                       |
| 4 artiklan toinen virke        |                                                 | 6 artiklan 1 kohdan a alakohta sekä 7 artiklan 1 kohta                                                                                                                                                                                                    |
| 4 artiklan kolmas virke        |                                                 | 6 artiklan 1 kohta                                                                                                                                                                                                                                        |
| 4 artiklan neljäs virke        |                                                 | 10 artikla                                                                                                                                                                                                                                                |
|                                | 4 artiklan 1 kohdan a alakohta                  | 6 artiklan 1 kohdan b ja c alakohta                                                                                                                                                                                                                       |
|                                | 4 artiklan 1 kohdan b alakohta                  | 6 artiklan 1 kohdan a alakohta                                                                                                                                                                                                                            |

| Direktiivi 85/577/ETY | Direktiivi 97/7/EY                            | Tämä direktiivi                                                                                     |
|-----------------------|-----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                       | 4 artiklan 1 kohdan c alakohta                | 6 artiklan 1 kohdan e alakohta                                                                      |
|                       | 4 artiklan 1 kohdan d alakohta                | 6 artiklan 1 kohdan e alakohta                                                                      |
|                       | 4 artiklan 1 kohdan e alakohta                | 6 artiklan 1 kohdan g alakohta                                                                      |
|                       | 4 artiklan 1 kohdan f alakohta                | 6 artiklan 1 kohdan h alakohta                                                                      |
|                       | 4 artiklan 1 kohdan g alakohta                | 6 artiklan 1 kohdan f alakohta                                                                      |
|                       | 4 artiklan 1 kohdan h alakohta                | —                                                                                                   |
|                       | 4 artiklan 1 kohdan i alakohta                | 6 artiklan 1 kohdan o ja p alakohta                                                                 |
|                       | 4 artiklan 2 kohta                            | 6 artiklan 1 kohta tarkasteltuna yhdessä 8 artiklan 1, 2 ja 4 kohdan kanssa                         |
|                       | 4 artiklan 3 kohta                            | 8 artiklan 5 kohta                                                                                  |
|                       | 5 artiklan 1 kohta                            | 8 artiklan 7 kohta                                                                                  |
|                       | 5 artiklan 2 kohta                            | 3 artiklan 3 kohdan m alakohta                                                                      |
|                       | 6 artiklan 1 kohta                            | 9 artiklan 1 ja 2 kohta, 10 artikla, 13 artiklan 2 kohta ja 14 artikla                              |
|                       | 6 artiklan 2 kohta                            | 13 artikla ja 14 artiklan 1 kohdan toinen ja kolmas alakohta                                        |
|                       | 6 artiklan 3 kohdan ensimmäinen luetelmakohta | 16 artiklan a alakohta                                                                              |
|                       | 6 artiklan 3 kohdan toinen luetelmakohta      | 16 artiklan b alakohta                                                                              |
|                       | 6 artiklan 3 kohdan kolmas luetelmakohta      | 16 artiklan c ja d alakohta                                                                         |
|                       | 6 artiklan 3 kohdan neljäs luetelmakohta      | 16 artiklan i alakohta                                                                              |
|                       | 6 artiklan 3 kohdan viides luetelmakohta      | 16 artiklan j alakohta                                                                              |
|                       | 6 artiklan 3 kohdan kuudes luetelmakohta      | 3 artiklan 3 kohdan c alakohta                                                                      |
|                       | 6 artiklan 4 kohta                            | 15 artikla                                                                                          |
|                       | 7 artiklan 1 kohta                            | 18 artiklan 1 kohta (kauppasopimukset)                                                              |
|                       | 7 artiklan 2 kohta                            | 18 artiklan 2, 3 ja 4 kohta                                                                         |
|                       | 7 artiklan 3 kohta                            | —                                                                                                   |
|                       | 8 artikla                                     | —                                                                                                   |
|                       | 9 artikla                                     | 27 artikla                                                                                          |
|                       | 10 artikla                                    | —<br>(mutta ks. direktiivin 2002/58/EY 13 artikla)                                                  |
|                       | 11 artiklan 1 kohta                           | 23 artiklan 1 kohta                                                                                 |
|                       | 11 artiklan 2 kohta                           | 23 artiklan 2 kohta                                                                                 |
|                       | 11 artiklan 3 kohdan a alakohta               | 6 artiklan 9 kohta (todistustaakka ennen sopimuksen tekemistä annetuista tiedoista); muilta osin: — |
|                       | 11 artiklan 3 kohdan b alakohta               | 24 artiklan 1 kohta                                                                                 |
|                       | 11 artiklan 4 kohta                           | —                                                                                                   |
|                       | 12 artiklan 1 kohta                           | 25 artikla                                                                                          |
|                       | 12 artiklan 2 kohta                           | —                                                                                                   |
|                       | 13 artikla                                    | 3 artiklan 2 kohta                                                                                  |
|                       | 14 artikla                                    | 4 artikla                                                                                           |

| Direktiivi 85/577/ETY | Direktiivi 97/7/EY  | Tämä direktiivi      |
|-----------------------|---------------------|----------------------|
|                       | 15 artiklan 1 kohta | 28 artiklan 1 kohta  |
|                       | 15 artiklan 2 kohta | 28 artiklan 1 kohta  |
|                       | 15 artiklan 3 kohta | 28 artiklan 1 kohta  |
|                       | 15 artiklan 4 kohta | 30 artikla           |
|                       | 16 artikla          | 26 artikla           |
|                       | 17 artikla          | —                    |
|                       | 18 artikla          | 34 artikla           |
|                       | 19 artikla          | 35 artikla           |
| 5 artiklan 1 kohta    |                     | 9 ja 11 artikla      |
| 5 artiklan 2 kohta    |                     | 12 artikla           |
| 6 artikla             |                     | 25 artikla           |
| 7 artikla             |                     | 13, 14 ja 15 artikla |
| 8 artikla             |                     | 4 artikla            |

|                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| Kuluttajansuojalainsäädännön täytäntöönpanosta vastaavien kansallisten viranomaisten yhteistyöstä 27 päivänä lokakuuta 2004 annetun Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksen (EY) N:o 2006/2004 (asetus kuluttajansuojaa koskevasta yhteistyöstä) <sup>(1)</sup> liite | Katsotaan viittauksiksi seuraavaan: |
| Kohdat 2 ja 11                                                                                                                                                                                                                                                            | Tämä direktiivi                     |

<sup>(1)</sup> EUVL L 364, 9.12.2004, s. 1.