



EUROPOS PARLAMENTO IR TARYBOS DIREKTYVA (ES) 2023/2673

2023 m. lapkričio 22 d.

kuria iš dalies keičiama Direktyva 2011/83/ES, kiek tai susiję su nuotoliniu būdu sudaromomis finansinių paslaugų sutartimis, ir panaikinama Direktyva 2002/65/EB

(Tekstas svarbus EEE)

EUROPOS PARLAMENTAS IR EUROPOS SĄJUNGOS TARYBA,

atsižvelgdami į Sutartį dėl Europos Sąjungos veikimo, ypač į jos 114 straipsnį,

atsižvelgdami į Europos Komisijos pasiūlymą,

teisėkūros procedūra priimamo akto projektą perdavę nacionaliniams parlamentams,

pasikonsultavę su Europos Centrinio Banku,

atsižvelgdami į Europos ekonomikos ir socialinių reikalų komiteto nuomonę ⁽¹⁾,

laikydami įprastos teisėkūros procedūros ⁽²⁾,

kadangi:

- (1) Europos Parlamento ir Tarybos direktyvoje 2002/65/EB ⁽³⁾ nustatytos Sąjungos lygmens taisyklės dėl nuotolinės prekybos vartotojams skirtomis finansinėmis paslaugomis. Be to, Europos Parlamento ir Tarybos direktyvoje 2011/83/ES ⁽⁴⁾, be kita ko, nustatytos taisyklės, taikomos prekiautojo ir vartotojo sudaromoms nuotolinės prekybos sutartims dėl prekių pardavimo ir paslaugų teikimo;
- (2) Sutarties dėl Europos Sąjungos veikimo (toliau – SESV) 169 straipsnio 1 dalyje ir 169 straipsnio 2 dalies a punkte numatyta, kad Sąjunga turi padėti užtikrinti aukštą vartotojų apsaugos lygį priimdama priemones pagal SESV 114 straipsnį. Europos Sąjungos pagrindinių teisių chartijos (toliau – Chartija) 38 straipsnyje numatyta, kad Sąjungos politika turi užtikrinti aukštą vartotojų apsaugos lygį;
- (3) vidaus rinkos sistemoje, siekiant užtikrinti pasirinkimo laisvę, reikia aukšto lygio vartotojų apsaugos nuotoliniu būdu sudaromų finansinių paslaugų srityje, kad būtų sustiprintas vartotojų pasitikėjimas nuotoline prekyba ir pasiklojimas ja;
- (4) užtikrinti tokį patį aukštą vartotojų apsaugos lygį visoje vidaus rinkoje geriausiai galima visiškai suderinus teisės aktus. Visiškas suderinimas yra būtinas, siekiant užtikrinti, kad visi Sąjungos vartotojai naudotųsi aukštu ir lygiaverčiu jų interesų apsaugos lygiu, ir siekiant sukurti gerai veikiančią vidaus rinką. Todėl valstybėms narėms neturėtų būti leidžiama savo nacionaliniuose teisės aktuose palikti galioti ar priimti nuostatas, išskyrus nustatytas šioje direktyvoje, dėl aspektų, kuriems taikoma ši direktyva, nebent šioje direktyvoje būtų numatyta kitaip. Kai tokių suderintų nuostatų nėra, valstybėms narėms turėtų būti leidžiama savo nacionaliniuose teisės aktuose toliau išlaikyti ar priimti nuostatas;

⁽¹⁾ OL C 486, 2022 12 21, p. 139.

⁽²⁾ 2023 m. spalio 5 d. Europos Parlamento pozicija (dar nepaskelbta Oficialiajame leidinyje) ir 2023 m. spalio 23 d. Tarybos sprendimas.

⁽³⁾ 2002 m. rugsėjo 23 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2002/65/EB dėl nuotolinės prekybos vartotojams skirtomis finansinėmis paslaugomis ir iš dalies keičianti Tarybos direktyvą 90/619/EEB ir direktyvas 97/7/EB ir 98/27/EB (OL L 271, 2002 10 9, p. 16).

⁽⁴⁾ 2011 m. spalio 25 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2011/83/ES dėl vartotojų teisių, kuria iš dalies keičiamos Tarybos direktyva 93/13/EEB ir Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 1999/44/EB bei panaikinamos Tarybos direktyva 85/577/EEB ir Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 97/7/EB (OL L 304, 2011 11 22, p. 64).

- (5) buvo atlikta įvairių Direktyvos 2002/65/EB peržiūrų. Tos peržiūros atskleidė, kad laipsniškas konkretiems sektoriams skirtų Sąjungos teisės aktų priėmimas lėmė tų teisės aktų reikšmingą persidengimą su Direktyva 2002/65/EB ir kad skaitmenizacija paaštrino kai kuriuos aspektus, kurie nėra visapusiškai aptarti toje direktyvoje;
- (6) skaitmenizacija prisidėjo prie rinkos pokyčių, kurie nebuvo numatyti Direktyvos 2002/65/EB priėmimo metu. Iš tiesų, nuo to laiko dėl sparčios technologijų raidos finansinių paslaugų rinkoje įvyko didelių pokyčių. Nors Sąjungos lygmeniu priimta daug konkretiems sektoriams skirtų teisės aktų, vartotojams siūlomos finansinės paslaugos gerokai išsivystė ir diversifikavosi. Atsirado naujų produktų, visų pirma interneto aplinkoje, ir jų naudojimas toliau plėtojamas, dažnai greitai ir nenusipėjamai. Tuo atžvilgiu Direktyvos 2002/65/EB horizontalus taikymas tebėra aktualus. Tos direktyvos taikymas vartotojams skirtoms finansinėms paslaugoms, nereglamentuojamoms konkretiems sektoriams skirtais Sąjungos teisės aktais, iki šiol reiškia, kad suderintų taisyklių rinkinys taikomas vartotojų ir prekyautojų naudai. Tas „saugos tinklo“ elementas padeda užtikrinti aukštą vartotojų apsaugos lygį, kartu užtikrinant vienodas sąlygas prekyautojams;
- (7) siekiant atsižvelgti į tai, kad laipsniškas konkretiems sektoriams skirtų Sąjungos teisės aktų priėmimas lėmė tų teisės aktų reikšmingą persidengimą su Direktyva 2002/65/EB ir kad skaitmenizacija paaštrino kai kuriuos aspektus, kurie nėra visapusiškai aptarti toje direktyvoje, įskaitant tai, kaip ir kada informacija turėtų būti teikiama vartotojui, būtina peržiūrėti taisykles, taikomas vartotojo ir prekyautojo nuotoliniu būdu sudaromoms finansinių paslaugų sutartims, kartu užtikrinant „saugos tinklo“ elemento taikymą finansinėms paslaugoms, kurioms arba netaikomi konkretiems sektoriams skirti Sąjungos teisės aktai, arba kurios nepatenka į konkrečias finansines paslaugas reglamentuojančių Sąjungos aktų taikymo sritį;
- (8) siekiant užtikrinti nuoseklų vartotojų apsaugos lygį visoje Sąjungoje ir užkirsti kelią skirtumams, trukdantiems sudaryti finansinių paslaugų sutartis vidaus rinkoje, reikia nustatyti taisykles, kuriomis prekyautojams, įskaitant labai mažas, mažąsias ir vidutines įmones, būtų užtikrintas teisinis tikrumas ir skaidrumas, o vartotojams visose valstybėse narėse būtų užtikrintos teisiškai įgyvendinamos teisės ir pareigos. Valstybės narės skatinamos atsižvelgti į konkrečius labai mažų, mažųjų ir vidutinių įmonių poreikius taikant taisykles, kuriomis ši direktyva perkeliama į nacionalinę teisę. Labai mažų, mažųjų ir vidutinių įmonių sąvoka turėtų būti suprantama taip, kaip apibrėžta Komisijos rekomendacijos 2003/361/EB ^(*) priedo 2 straipsnyje;
- (9) Direktyvoje 2011/83/ES, panašiai kaip Direktyvoje 2002/65/EB, yra numatyta teisė gauti ikisutartinę informaciją ir teisė atsisakyti tam tikrų nuotoliniu būdu sudaromų vartojimo sutarčių. Tačiau papildomumas tarp tų direktyvų yra ribotas, nes Direktyva 2011/83/ES netaikoma finansinėms paslaugoms, kurios toje direktyvoje apibrėžiamos kaip paslaugos, kurių pobūdis – bankininkystė, kreditas, draudimas, asmeninės pensijos, investicijos ar mokėjimai. Šiame kontekste būsto taupomoji sąskaita ir vartojimo kredito sutartis turėtų būti laikomos finansinėmis paslaugomis. Tokių prekių kaip taurieji metalai, deimantai, vynas ar viskis pardavimas neturėtų būti laikomos finansinėmis paslaugomis *per se*;
- (10) išplečiant Direktyvos 2011/83/ES taikymo sritį, kad ji apimtų nuotoliniu būdu sudaromas finansinių paslaugų sutartis, turėtų būti užtikrintas būtinas papildomumas. Tačiau dėl specifinio vartotojams skirtų finansinių paslaugų pobūdžio, visų pirma dėl jų sudėtingumo, ne visos Direktyvos 2011/83/ES nuostatos yra tinkamos taikyti nuotoliniu būdu sudaromoms vartotojams skirtų finansinių paslaugų sutartims. Direktyvą 2011/83/ES papildant specialiu skyriumi, kurio taisyklės taikytinos tik nuotoliniu būdu sudaromoms vartotojams skirtų finansinių paslaugų sutartims, gali būti užtikrintas reikiamas aiškumas ir teisinis tikrumas;
- (11) ši direktyva nėra taikoma kitu nei nuotolinis būdu sudaromoms finansinių paslaugų sutartims. Todėl valstybės narės, laikydamosi Sąjungos teisės, gali nustatyti, kurios taisyklės taikomos tokioms sutartims, be kita ko, šioje direktyvoje nustatytus reikalavimus taikydamos į jos taikymo sritį neįtrauktoms sutartims;

(*) 2003 m. gegužės 6 d. Komisijos rekomendacija 2003/361/EB dėl labai mažų, mažųjų ir vidutinių įmonių apibrėžties (OL L 124, 2003 5 20, p. 36).

- (12) nors ne visos Direktyvos 2011/83/ES nuostatos turėtų būti taikomos nuotoliniu būdu sudaromoms finansinių paslaugų sutartims dėl tų paslaugų specifinio pobūdžio, kai kurios Direktyvos 2011/83/ES nuostatos, pavyzdžiui, atitinkamos terminų apibrėžtys ir taisyklės dėl papildomų mokėjimų, vykdymo užtikrinimo, neužsakytų prekių ar paslaugų pardavimo ir ataskaitų teikimo taip pat turėtų būti taikomos nuotoliniu būdu sudaromoms finansinių paslaugų sutartims. Taikant tas nuostatas užtikrinamas skirtingų nuotoliniu būdu sudaromų sutarčių rūšių tarpusavio papildomumas;
- (13) kalbant apie sankcijas, valstybės narės turėtų nustatyti sankcijų, taikomų pažeidus jų nacionaliniuose teisės aktuose esančias nuostatas, priimtas pagal šią direktyvą, taisykles ir turėtų imtis visų būtinų priemonių užtikrinti, kad sankcijos būtų įgyvendinamos. Numatytos sankcijos, vadovaujantis Direktyvos 2011/83/ES 24 straipsnio 1 dalimi, turėtų būti veiksmingos, proporcingos ir atgrasomos. Į šią direktyvą taip pat turėtų būti įtrauktos konkrečios nuostatos dėl sankcijų skyrimo pagal Europos Parlamento ir Tarybos reglamento (ES) 2017/2394 ⁽⁶⁾ 21 straipsnį, taikomos prekiautojo ir vartotojo sudaromoms nuotolinėms sutartims dėl finansinių paslaugų teikimo. Kitos Direktyvos 2011/83/ES 24 straipsnio 2–5 dalyse išdėstytos nuostatos dėl sankcijų netaikomos tarp prekiautojo ir vartotojo sudarytomis nuotolinėms sutartims dėl finansinių paslaugų teikimo;
- (14) specialiaje Direktyvos 2011/83/ES skyriuje turėtų būti pateiktos vis dar aktualios ir būtinos Direktyvos 2002/65/EB taisyklės, visų pirma taisyklės, susijusios su teise gauti ikisutartinę informaciją ir teise atsisakyti sutarties, taip pat taisyklės, kuriomis užtikrinamas sąžiningumas internete, kai finansinių paslaugų sutartys sudaromos nuotoliniu būdu;
- (15) kadangi nuotolinės prekybos sutartys dėl finansinių paslaugų paprastai sudaromos elektroninėmis priemonėmis, taisyklės dėl sąžiningumo internete užtikrinimo, kai finansinių paslaugų sutartys sudaromos nuotoliniu būdu, turėtų padėti pasiekti SESV 114 straipsnyje ir Chartijos 38 straipsnyje nustatytus tikslus. Taisyklė dėl tinkamų paaiškinimų turėtų užtikrinti papildomą skaidrumą ir suteikti vartotojui teisę prašyti žmogaus išikišimo, kai jis bendrauja su prekiautoju per visiškai automatizuotas elektronines sąsajas, pavyzdžiui, naudodamas pokalbių robotus, automatizuotą konsultavimą, interaktyvias priemones ar panašius būdus;
- (16) tam tikras finansines paslaugas reglamentuoja konkretūs Sąjungos teisės aktai, kurie ir toliau taikomi toms finansinėms paslaugoms. Šia direktyva esami sektoriai Sąjungos aktai nėra iš dalies keičiami. Siekiant užtikrinti teisinį tikrumą ir siekiant užtikrinti tai, kad nebūtų dubliavimų ar persidengimų, turėtų būti paaiškinta, kad, kai kituose Sąjungos aktuose, kuriais reglamentuojamos konkrečios finansinės paslaugos, yra numatytos taisyklės dėl ikisutartinės informacijos, dėl teisės atsisakyti sutarties ar dėl tinkamų paaiškinimų, neatsižvelgiant į tų taisyklių išsamumo lygį, toms konkrečioms vartotojams skirtoms finansinėms paslaugoms turėtų būti taikomos tik atitinkamos tų kitų Sąjungos aktų nuostatos, išskyrus atvejus, kai tuose aktuose numatyta kitaip, įskaitant aiškią galimybę valstybėms narėms nuspręsti netaikyti tų konkrečių taisyklių. Šiame kontekste, kai konkrečiame Sąjungos akte yra nustatytos taisyklės, suteikiančios valstybėms narėms galimybę to konkretaus Sąjungos akto netaikyti, o veikiau taikyti kitą konkretų Sąjungos aktą, kaip antai Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos 2014/17/ES ⁽⁷⁾ 3 straipsnio 3 dalies a punktą, pirmenybė turėtų būti teikiama to konkretaus Sąjungos akto taisyklėms ir ši direktyva neturėtų būti taikoma. Panašiai, tais atvejais, kai konkrečiame Sąjungos akte yra numatytos taisyklės dėl tinkamos alternatyvios tvarkos, kuria siekiama užtikrinti, kad vartotojai ikisutartiniame etape laiku gautų informaciją, kaip antai Direktyvos 2014/17/ES 3 straipsnio 5 dalis, pirmenybė turėtų būti teikiama tame konkrečiame Sąjungos akte nustatytoms taisyklėms ir ši direktyva neturėtų būti taikoma;

⁽⁶⁾ 2017 m. gruodžio 12 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (ES) 2017/2394 dėl nacionalinių institucijų, atsakingų už vartotojų apsaugos teisės aktų vykdymo užtikrinimą, bendradarbiavimo, kuriuo panaikinamas Reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 (OL L 345, 2017 12 27, p. 1).

⁽⁷⁾ 2014 m. vasario 4 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2014/17/ES dėl vartojimo kredito sutarčių dėl gyvenamosios paskirties nekilnojamojo turto, kuria iš dalies keičiamos direktyvos 2008/48/EB ir 2013/36/ES bei Reglamentas (ES) Nr. 1093/2010 (OL L 60, 2014 2 28, p. 34).

- (17) kalbant apie ikisutartinę informaciją, tam tikruose konkrečias finansines paslaugas reglamentuojančiuose Sąjungos aktuose yra nustatytos toms konkrečioms finansinėms paslaugoms pritaikytos taisyklės, kuriomis siekiama užtikrinti, kad vartotojai galėtų suprasti esmines siūlomos sutarties ypatybes. Pavyzdžiui, Europos Parlamento ir Tarybos reglamente (ES) 2019/1238 ⁽⁸⁾ ir Europos Parlamento ir Tarybos direktyvose 2014/92/ES ⁽⁹⁾, 2014/65/ES ⁽¹⁰⁾ bei (ES) 2016/97 ⁽¹¹⁾ ikisutartinė informacija numatyta pagrindiniame konkrečiame Sąjungos akte, taip pat Komisija įgaliojama priimti deleguotuosius arba įgyvendinimo aktus. Toms konkrečioms vartotojų finansinėms paslaugoms turėtų būti taikomi tik tokiuose Sąjungos aktuose nustatyti ikisutartinės informacijos reikalavimai, išskyrus atvejus, kai tuose aktuose numatyta kitaip. Tai taip pat turėtų būti taikoma tais atvejais, kai konkrečias finansines paslaugas reglamentuojančiuose Sąjungos aktuose yra numatytos kitokios ar minimalios taisyklės dėl ikisutartinės informacijos, palyginti su šioje direktyvoje nustatytais taisyklėmis;
- (18) kalbant apie teisę atsisakyti sutarties, kai konkrečias finansines paslaugas reglamentuojančiu Sąjungos aktu vartotojams suteikiama laiko apsvarstyti pasirašytos sutarties pasekmes, neatsižvelgiant į tai, kaip ji įvardijama tame Sąjungos akte, toms konkrečioms vartotojams skirtoms finansinėms paslaugoms turėtų būti taikomos tik atitinkamos to Sąjungos akto nuostatos, išskyrus atvejus, kai tame akte numatyta kitaip. Pavyzdžiui, kai taikomas Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos 2009/138/EB ⁽¹²⁾ 186 straipsnis, taikomos ne šioje direktyvoje nustatytos taisyklės dėl teisės atsisakyti sutarties, o Direktyvoje 2009/138/EB nustatytos taisyklės dėl „nutraukimo laikotarpio“, o, kai taikoma Direktyvos 2014/17/ES 14 straipsnio 6 dalis, taikomos Direktyvoje 2014/17/ES nustatytos taisyklės dėl galimybės pasirinkti teisę atsisakyti sutarties arba apsvarstymo laikotarpį, o ne šioje direktyvoje nustatytos taisyklės dėl teisės atsisakyti sutarties;
- (19) pagal Direktyvą 2014/17/ES ir Europos Parlamento ir Tarybos direktyvą (ES) 2023/2225 ⁽¹³⁾ valstybės narės gali taikyti tas direktyvas pagal Sąjungos teisę tose srityse, kurios nepatenka į jų taikymo sritį. Todėl turėtų būti paaiškinta, kad valstybės narės gali taikyti Direktyvos 2014/17/ES 14 straipsnio 6 dalį kredito sutartims, nepaisant to, kad tokioms sutartims ta direktyva yra išimtinai netaikoma pagal jos 3 straipsnio 2 dalį. Taip pat turėtų būti paaiškinta, kad valstybės narės gali taikyti Direktyvos (ES) 2023/2225 26 ir 27 straipsnius kredito sutartims, nepaisant to, kad tokioms sutartims ta direktyva yra išimtinai netaikoma pagal jos 2 straipsnio 2 dalį;
- (20) kalbant apie taisykles dėl tinkamų paaiškinimų, tam tikruose konkrečias finansines paslaugas reglamentuojančiuose Sąjungos teisės aktuose, pavyzdžiui, Direktyvose 2014/17/ES, 2014/65/ES ir (ES) 2016/97, jau nustatytos taisyklės dėl tinkamų paaiškinimų, kuriuos prekiautojai vartotojams turi pateikti dėl siūlomos sutarties. Siekiant užtikrinti teisinį tikrumą, šioje direktyvoje nustatytos taisyklės dėl tinkamų paaiškinimų neturėtų būti taikomos finansinėms paslaugoms, kurioms taikomi konkrečias finansines paslaugas reglamentuojantys Sąjungos aktai, kuriuose nustatytos taisyklės dėl tinkamų paaiškinimų, kurie turi būti pateikti vartotojui prieš sudarant sutartį, neatsižvelgiant į tai, kaip ji įvardijama tame Sąjungos akte;

⁽⁸⁾ 2019 m. birželio 20 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (ES) 2019/1238 dėl visos Europos asmeninės pensijos produkto (PEPP) (OL L 198, 2019 7 25, p. 1).

⁽⁹⁾ 2014 m. liepos 23 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2014/92/ES dėl mokesčių, susijusių su mokėjimo sąskaitomis, palyginamumo, mokėjimo sąskaitų perkėlimo ir galimybės naudotis būtiniausias savybes turinčiomis mokėjimo sąskaitomis (OL L 257, 2014 8 28, p. 214).

⁽¹⁰⁾ 2014 m. gegužės 15 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2014/65/ES dėl finansinių priemonių rinkų, kuria iš dalies keičiamos Direktyva 2002/92/EB ir Direktyva 2011/61/ES (OL L 173, 2014 6 12, p. 349).

⁽¹¹⁾ 2016 m. sausio 20 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva (ES) 2016/97 dėl draudimo produktų platinimo (OL L 26, 2016 2 2, p. 19).

⁽¹²⁾ 2009 m. lapkričio 25 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2009/138/EB dėl draudimo ir perdraudimo veiklos pradėjimo ir jos vykdymo (Mokumas II) (OL L 335, 2009 12 17, p. 1).

⁽¹³⁾ 2023 m. spalio 18 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva (ES) 2023/2225 dėl vartojimo kredito sutarčių, kuria panaikinama Direktyva 2008/48/EB (OL L, 2023/2225, 2023 10 30, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2023/2225/oj>).

- (21) kai konkrečias finansines paslaugas reglamentuojančiuose Sąjungos aktuose yra numatytos taisyklės dėl ikisutartinės informacijos, tačiau nėra nustatytos taisyklės dėl teisės atsisakyti sutarties, turėtų būti taikomos nuostatos dėl teisės atsisakyti sutarties pagal šią direktyvą. Pavyzdžiui, Direktyvoje 2009/138/EB yra nustatytos taisyklės dėl ikisutartinės informacijos reikalavimų, tačiau, kiek tai susiję su ne gyvybės draudimu, joje nėra nustatyta teisė, vartotojui suteikianti laiko apsvarstyti pasirašytos sutarties pasekmes. Tokiu atveju turėtų būti taikomos konkrečias finansines paslaugas reglamentuojančiame Sąjungos akte nustatytos taisyklės dėl ikisutartinės informacijos ir šioje direktyvoje nustatytos taisyklės dėl teisės atsisakyti sutarties. Kai konkrečias finansines paslaugas reglamentuojančiame Sąjungos akte nėra nuostatų dėl informacijos apie teisę atsisakyti sutarties, tą informaciją pagal šią direktyvą turėtų pateikti prekiautojas, kad būtų užtikrinta, kad vartotojas tinkamai žinotų atitinkamą informaciją;
- (22) kai konkrečias finansines paslaugas reglamentuojančiuose Sąjungos aktuose yra numatytos ikisutartinės informacijos teikimo taisyklės, tačiau nėra nustatytos taisyklės dėl teisės atsisakyti sutarties, turėtų būti taikomas šioje direktyvoje nustatytas sutarties atsisakymo laikotarpis, kuris turėtų būti pradėtas skaičiuoti arba nuo nuotolinės prekybos sutarties sudarymo dienos pagal šią direktyvą, arba nuo dienos, kurią vartotojas gavo sutarties sąlygas ir ikisutartinę informaciją pagal tas konkrečias finansines paslaugas reglamentuojančius Sąjungos aktus, jeigu ta diena yra vėlesnė nei nuotolinės prekybos sutarties sudarymo diena. Kai konkrečias finansines paslaugas reglamentuojančiame Sąjungos akte nėra nuostatų dėl informacijos apie teisę atsisakyti sutarties, tam, kad būtų galima pradėti skaičiuoti sutarties atsisakymo laikotarpį, prekiautojas, be sutarties sąlygų ir ikisutartinės informacijos pagal tas konkrečias finansines paslaugas reglamentuojančią Sąjungos aktą, taip pat turėtų pateikti informaciją apie šioje direktyvoje nustatytą teisę atsisakyti sutarties;
- (23) vartotojams skirtų finansinių paslaugų sutartys nuotoliniu būdu sudaromos nuotolinio ryšio priemonėmis, priklausančiomis nuotolinės prekybos ar paslaugų teikimo sistemai, kuriai nebūtinai prekiautojo ir vartotojo buvimas vienu metu toje pačioje vietoje. Siekiant atsižvelgti į nuolatinį tų ryšio priemonių plėtojimą, turėtų būti apibrėžti principai, kurie galioja net ir toms priemonėms, kurios dar nėra plačiai naudojamos arba dar nėra žinomos;
- (24) viena finansinių paslaugų sutartis, apimanti per tam tikrą laiką viena po kitos atliekamas arba atskiras to paties pobūdžio operacijas, skirtingose valstybėse narėse gali būti skirtingai teisiškai traktuojama, tačiau svarbu yra tai, kad taisyklės būtų vienodai taikomos visose valstybėse narėse. Dėl to tikslinga nustatyti, kad nuostatos, kuriomis reglamentuojamos nuotoliniu būdu sudaromos finansinių paslaugų sutartys, turėtų būti taikomos pirmajai iš per tam tikrą laiką atliekamų viena po kitos vykdomų operacijų arba atskirų to paties pobūdžio operacijų, kurias galima laikyti sudarančiomis visumą, sekai, nepaisant to, ar ta operacija ar operacijų seka yra vienos sutarties ar kelių viena po kitos sudaromų sutarčių dalykas. Kai pradinės sutarties nėra, nuostatos, reglamentuojančios nuotoliniu būdu sudaromas finansinių paslaugų sutartis, turėtų būti taikomos visoms viena po kitos atliekamoms ar atskiroms operacijoms, išskyrus nuostatas dėl ikisutartinės informacijos, kurios turėtų būti taikomos tik pirmajai operacijai. Pavyzdžiui, „pradine paslaugų sutartimi“ gali būti laikomas banko sąskaitos atidarymas, o „operacijomis“ gali būti laikomas lėšų padėjimas į banko sąskaitą ar jų išėmimas iš jos. Pradinės paslaugų sutarties papildymas naujais elementais, pavyzdžiui, galimybe naudotis elektroninio mokėjimo priemone kartu su esama asmens banko sąskaita, yra ne „operacija“, o papildoma sutartis;
- (25) siekiant apibrėžti šios direktyvos taikymo sritį, nuotoliniu būdu sudaromoms vartotojams skirtų finansinių paslaugų sutartims taikomos taisyklės neturėtų būti taikomos paslaugoms, kurios teikiamos tik retkarčiais ir kurios nepriklauso komercinei struktūrai, skirtai nuotolinės prekybos sutartims sudaryti;
- (26) nuotolinio ryšio priemonių naudojimas suteikia gerų galimybių gauti informaciją ir neturėtų nepagrįstai riboti klientui suteikiamos informacijos. Naudodamasis balso telefonijos ryšiu, prekiautojas, jeigu vartotojas aiškiai sutinka, prieš vartotojui išpareigojant pagal nuotolinės prekybos sutartį gali pateikti tik ribotą ikisutartinės informacijos rinkinį. Likusią informaciją prekiautojas turėtų pateikti iš karto po sutarties sudarymo. Siekiant skaidrumo, turėtų būti nustatyti reikalavimai dėl to, kada informacija turėtų būti pateikta vartotojui prieš sudarant nuotolinės prekybos sutartį ir kaip ta informacija turėtų pasiekti vartotoją. Kad vartotojai galėtų priimti sprendimus žinodami visus faktus, vartotojai turėtų gauti visą ikisutartinę informaciją pakankamai iš anksto iki prekybos sutarties sudarymo ar bet koks atitinkamo pasiūlymo, o ne tuo pačiu metu. Taip siekiama užtikrinti, kad vartotojas turėtų pakankamai laiko perskaityti ir suprasti ikisutartinę informaciją, palyginti pasiūlymus ir priimti informaciją

pagrįstą sprendimą. Jei informacija pateikiama likus mažiau nei vienai dienai iki nuotolinės prekybos sutarties dėl finansinių paslaugų sudarymo, prekiautojas turėtų būti įpareigotas vartotojui patvariojoje laikmenoje priminti apie galimybę atsisakyti nuotolinės prekybos sutarties dėl finansinės paslaugos. Tuo atveju, kai ikisutartinė informacija yra pateikiama likus mažiau nei vienai dienai iki tol, kai vartotojas išipareigoja pagal nuotolinės prekybos sutartį, po dienos ir ne vėliau kaip po septynių dienų po sutarties sudarymo prekiautojas vartotojui turėtų patvariojoje laikmenoje priminti apie galimybę atsisakyti nuotolinės prekybos sutarties;

- (27) informacijos reikalavimai turėtų būti modernizuoti ir parengti taip, kad ateityje neprarastų aktualumo. Todėl prekiautojas turėtų pranešti vartotojui savo telefono numerį, taip pat savo elektroninio pašto adresą ar kitų komunikavimo priemonių, kurios gali apimti įvairius komunikavimo būdus, duomenis, taip pat informaciją apie tai, kur galima pateikti skundus. Reikalavimus dėl skundų nagrinėjimo tvarkos gali nustatyti valstybės narės. Vartotojai turėtų būti informuojami apie konkrečias papildomas nuotolinio ryšio priemonių naudojimo išlaidas. Kai kurie prekiautojai naudoja automatizuotą sprendimų priėmimą, kad diferencijuotų kainas tarp skirtingų vartotojų grupių, o tam tikrais atvejais kainos pritaikomos atsižvelgiant į vartotojų individualų jautrumą kainoms. Dėl tos priežasties prieš vartotojams išipareigojant pagal nuotolinės prekybos sutartį jie turėtų būti informuojami, kad finansinės paslaugos kaina buvo individualizuota taikant automatizuotą sprendimų priėmimą;
- (28) pagal Direktyvą 2002/65/EB valstybės narės galėjo palikti galioti ar nustatyti griežtesnes nuostatas dėl išankstinės informacijos reikalavimų su sąlyga, kad tos nuostatos neprieštarauja Sąjungos teisei. Atsižvelgdamos į tai, kelios valstybės narės paliko galioti ar nustatė griežtesnius informacijos reikalavimus. Galimybė taisyklėmis dėl ikisutartinės informacijos užtikrinti aukštesnį vartotojų apsaugos lygį turėtų išlikti. Tai turėtų būti taikoma tiek teiktinos informacijos sąrašui, tiek informacijos pateikimo būdams. Griežtesnių taisyklių taikymas taip pat gali apimti reikalavimų, nustatytų konkrečias finansines paslaugas reglamentuojančiuose Sąjungos aktuose, taikymą finansinėms paslaugoms, kurioms tie sektorių Sąjungos aktai netaikomi;
- (29) tam tikrų finansinių paslaugų atveju į jų investavimo strategiją galėtų būti įtraukti aplinkos apsaugos ar socialiniai veiksniai. Kad vartotojas galėtų priimti informacija pagrįstą sprendimą, jis taip pat turėtų būti informuojamas apie konkrečius aplinkos apsaugos ar socialinius tikslus, kurių siekiama finansine paslauga;
- (30) visa ikisutartinė informacija turėtų būti pateikiama patvariojoje laikmenoje taip, kad vartotojui ją būtų lengva suprasti, ir įskaitomu formatu. Informacija įskaitomu formatu – informacija, išdėstyta naudojant įskaitomo dydžio rašmenis tokiomis spalvomis, dėl kurių nesumažėja informacijos suprantamumas, be kita ko, tais atvejais, kai dokumentas pateikiamas, atspausdinamas ar nukopijiuojamas juodai baltai. Be to, reikėtų kuo labiau vengti pernelyg ilgų ir sudėtingų aprašymų, smulkaus šrifto ir pernelyg daug hipersaitų naudojimo, nes tai metodai, kurie blogina vartotojų supratimą. Jeigu, prieš sudarant sutartį dėl vartotojo pasirinktos medijos, informacijos neįmanoma pateikti patvariojoje laikmenoje, ji turėtų būti pateikta iš karto po sutarties sudarymo;
- (31) informacijos reikalavimai turėtų būti pritaikyti atsižvelgiant į techninius tam tikrų priemonių suvaržymus, kaip antai tam tikrų mobiliųjų telefonų ekranų simbolių skaičiaus apribojimai. Mobiliųjų telefonų ekranų atveju, kai prekiautojas yra pritaikęs elektroninės sąsajos turinį ir pateikimą tokiems prietaisams, iš anksto ir kuo matomiau turėtų būti pateikta ši informacija: informacija apie prekiautojo tapatybę; pagrindinės vartotojams skirtos finansinės paslaugos savybės; visa kaina, kurią vartotojas turi sumokėti prekiautojui už vartotojui skirtą finansinę paslaugą, įskaitant visus per prekiautoją mokamus mokesčius, arba, jei tikslios kainos neįmanoma nurodyti, kainos apskaičiavimo pagrindas, kuriuo remdamasis vartotojas galėtų ją patikrinti, ir teisės atsisakyti sutarties buvimas ar nebuvimas, įskaitant naudojimosi ta teise sąlygas, terminą ir procedūras. Likusi informacija galėtų būti išdėstoma sluoksniais. Tačiau visa informacija turėtų būti pateikta patvariojoje laikmenoje prieš sudarant nuotolinės prekybos sutartį;

- (32) kai ikisutartinė informacija teikiama elektroninėmis priemonėmis, tokia informacija turėtų būti pateikiama aiškiai ir suprantamai. Tuo atžvilgiu informacija ekrane galėtų būti veiksmingai akcentuojama, įrėminama ir pateikiama su reikiamu kontekstu. Informacijos sluoksninio išdėstymo metodas, pagal kurį tam tikri ikisutartinės informacijos reikalavimai laikomi pagrindiniais elementais, todėl matomai išdėstomi pirmame sluoksnyje, o kitos išsamios ikisutartinės informacijos dalys pateikiamos papildomuose sluoksniuose, yra išbandytas ir pasirodė esąs naudingas tam tikroms finansinėms paslaugoms. Naudodamasis sluoksninio išdėstymo metodu pagal šią direktyvą, prekiautojas pirmame pateikimo elektroninėmis priemonėmis sluoksnyje turėtų nurodyti bent: prekiautojo tapatybę ir pagrindinę veiklą; pagrindines finansinės paslaugos savybes; visą vartotojo mokėtiną kainą; pranešimą, kad galėtų būti kitų mokesčių ar išlaidų, ir informaciją apie teisės atsisakyti sutarties buvimą ar nebuvimą. Kiti likę ikisutartinės informacijos reikalavimai gali būti nurodomi kituose sluoksniuose. Kai naudojamas sluoksninis išdėstymas, visa informacija turėtų būti lengvai prieinama vartotojui, o papildomų sluoksnių naudojimas neturėtų atitraukti kliento dėmesio nuo dokumento turinio ir neturėtų užgožti pagrindinės informacijos. Visas ikisutartinės informacijos dalis turėtų būti galima atspausdinti viename dokumente;
- (33) kitas ikisutartinės informacijos pateikimo elektroninėmis priemonėmis būdas gali būti metodas „turinio lentelė“, kurį taikant naudojamos išskleidžiamos antraštės. Viršuje vartotojai galėtų rasti pagrindines temas, kurias spustelėjus jas būtų galima išskleisti, kad vartotojai būtų nukreipiami į išsamesnį aktualios informacijos aprašymą. Tokiu būdu vartotojas visą reikalingą informaciją turi vienoje vietoje ir išlaiko galimybę nuspręsti, ką ir kada peržiūrėti. Vartotojams turėtų būti suteikta galimybė parsisiųsti visą ikisutartinės informacijos dokumentą ir jį išsaugoti kaip atskirą dokumentą;
- (34) vartotojams turėtų būti suteikta teisė atsisakyti sutarties, netaikant sankcijos ir pareigos pateikti pagrindimą. Kai teisė atsisakyti sutarties netaikoma, nes vartotojas aiškiai paprašė vykdyti nuotolinės prekybos sutartį prieš pasibaigiant sutarties atsisakymo laikotarpiui, prekiautojas vartotoją turėtų informuoti apie tai prieš pradėdamas vykdyti sutartį;
- (35) sutarties atsisakymo laikotarpis turėtų baigtis praėjus 14 kalendorinių dienų po nuotolinės prekybos sutarties sudarymo dienos arba dienos, kurią vartotojas gauna ir ikisutartinę informaciją, ir sutarties sąlygas, jeigu ta diena yra vėlesnė nei nuotolinės prekybos sutarties sudarymo diena. Nuotolinės prekybos sutartyse, susijusiose su asmeninių pensijų operacijomis, laikotarpis turėtų būti ilgesnis – 30 kalendorinių dienų. Siekiant padidinti teisinį tikrumą, jeigu vartotojas tos ikisutartinės informacijos ir tų sutarties sąlygų negavo, sutarties atsisakymo laikotarpis turėtų baigtis ne vėliau kaip praėjus 12 mėnesių ir 14 kalendorinių dienų po nuotolinės prekybos sutarties sudarymo. Sutarties atsisakymo laikotarpis neturėtų baigtis, jeigu vartotojui patvariojoje laikmenoje nebuvo pateikta informacija apie teisę atsisakyti sutarties;
- (36) siekiant užtikrinti veiksmingą naudojimąsi teise atsisakyti sutarties, naudojimosi ta teise procedūra neturėtų būti sudėtingesnė nei nuotolinės prekybos sutarties sudarymo procedūra;
- (37) be kitų esamų sutarties atsisakymo būdų, pavyzdžiui, formos, nustatytos Direktyvos 2011/83/ES I priedo B dalyje, kai prekiautojas siūlo galimybę sudaryti nuotolinės prekybos sutartį per elektroninę sąsają, kaip antai svetainę ar taikomoji programa, prekiautojas turėtų būti įpareigotas vartotojui suteikti galimybę atsisakyti tokios sutarties pasinaudojant tam tikra funkcija. Tai turėtų užtikrinti, kad vartotojai galėtų atsisakyti sutarties taip pat lengvai, kaip ir ją sudaryti. Kad tai būtų pasiekta, prekiautojas vartotojui turėtų suteikti sutarties atsisakymo funkciją, kurią vartotojas galėtų lengvai rasti ir kuri būtų nuolat prieinama bei aiškiai matoma sutarties atsisakymo laikotarpiu. Vartotojas turėtų turėti galimybę lengvai ir paprastai rasti funkciją ir ją naudotis. Pavyzdžiui, vartotojui neturėtų tekti imtis procedūrų, kad rastų funkciją arba prie jos prieitų, pavyzdžiui, parsisiųsti taikomąją programą, jeigu sutartis nebuvo sudaryta per tą taikomąją programą. Siekiant sudaryti palankesnes sąlygas procesui, prekiautojas, pavyzdžiui, galėtų pateikti hipersaitus, per kuriuos vartotojas galėtų pasinaudoti sutarties atsisakymo funkcija. Vartotojas turėtų galėti pateikti pareiškimą apie sutarties atsisakymą ir pateikti ar patvirtinti informaciją, būtiną sutarčiai identifikuoti. Pavyzdžiui, vartotojas, kuris jau identifikavosi, pavyzdžiui, prisijungdamas, turėtų turėti galimybę atsisakyti sutarties be būtinybės dar kartą teikti jį identifikuojančius duomenis arba, kai taikytina, sutarties, kurios jis nori atsisakyti, identifikavimo duomenis. Siekiant išvengti to, kad vartotojas teise atsisakyti sutarties nepasinaudotų netyčia, prekiautojas turėtų reikalauti, kad vartotojas patvirtintų sprendimą atsisakyti sutarties tokiais būdais, kuriais patvirtinamas vartotojo ketinimas tai padaryti. Jeigu vartotojas pagal tą pačią nuotolinės prekybos sutartį užsakė kelias prekes ar paslaugas, prekiautojas vartotojui gali suteikti galimybę atsisakyti tam tikros sutarties dalies, o ne visos sutarties. Kai vartotojas naudojasi funkcija, skirta pasinaudoti teise atsisakyti sutarties,

prekiautojas vartotojui turėtų nepagrįstai nedelsdamas patvariojoje laikmenoje pranešti apie tokio sutarties atsisakymo gavimą. Tokia pareiga turėtų būti taikoma ne tik nuotolinės prekybos sutartims dėl finansinių paslaugų, bet ir visoms nuotolinės prekybos sutartims, kurioms taikoma teisė atsisakyti sutarties pagal Direktyvą 2011/83/ES. Sutarties atsisakymo funkcijos tikslas – didinti vartotojų informuotumą apie jų teisę atsisakyti sutarties ir supaprastinti galimybę ta teise pasinaudoti, nes nuotolinės prekybos tiek finansiniais, tiek nefinansiniais produktais ar paslaugomis atveju vartotojas neturi galimybės gauti paaiškinimų asmeniškai arba asmeniškai sužinoti apie galimą produkto ar paslaugos sudėtingą ar platų pobūdį. Todėl tokia pareiga turėtų būti nustatyta ne tik nuotolinės prekybos sutartims dėl finansinių paslaugų, bet taip pat nuotolinės prekybos sutartims dėl kitų prekių ir paslaugų, kai Sąjungos teisėje yra numatyta teisė atsisakyti sutarties, kad vartotojai turėtų daugiau galimybių pasitraukti iš sutarčių jų atsisakydami;

- (38) nors prekiautojas vartotojams teiks ikisutartinę informaciją, vartotojams vis tiek gali prireikti pagalbos, kad jie galėtų nuspręsti, kuri finansinė paslauga labiausiai atitinka jų poreikius ir finansinę padėtį. Pagrindinis tinkamų paaiškinimų teikimo tikslas yra užtikrinti, kad vartotojas suprastų prekiautojo siūlomą finansinę paslaugą prieš pasirašydamas sutartį. Siekiant užtikrinti, kad šis tikslas būtų pasiektas, toks tinkamas paaiškinimas turėtų būti pateikiamas laiku, kad vartotojas turėtų pakankamai laiko jį peržiūrėti prieš sudarydamas sutartį. Vien ikisutartinės informacijos atgaminimo gali nepakakti, taigi to reikėtų vengti. Todėl valstybės narės turėtų užtikrinti, kad, prieš sudarant finansinių paslaugų sutartį nuotoliniu būdu, prekiautojai teiktų tokią pagalbą, susijusią su vartotojui jų siūlomomis finansinėmis paslaugomis, pateikdami tinkamus paaiškinimus dėl sutarties esminių savybių, įskaitant galimas papildomas paslaugas, ir dėl konkretaus poveikio, kurį ta sutartis gali turėti vartotojui. Kalbant apie esmines sutarties savybes, prekiautojas turėtų paaiškinti pagrindinius pasiūlymo elementus, pavyzdžiui, nurodyti visą kainą, kurią vartotojas turi sumokėti prekiautojui, ir pateikti pagrindinių finansinės paslaugos savybių apibūdinimą, taip pat paaiškinti jos poveikį vartotojui, įskaitant, kai taikytina, tai, ar papildomos paslaugos gali ar negali būti nutrauktos atskirai, ir tokio nutraukimo pasekmes. Kalbant apie siūlomos sutarties konkretų poveikį, prekiautojas taip pat turėtų paaiškinti pagrindines sutartinių išipareigojimų pagal siūlomą sutartį nevykdymo pasekmes;
- (39) sutartys, kurioms taikoma ši direktyva, gali būti įvairaus finansinio pobūdžio, todėl gali labai skirtis. Todėl valstybės narės tokių paaiškinimų teikimo būdą galėtų pritaikyti pagal aplinkybes, kuriomis siūlomos finansinės paslaugos, ir pagal pagalbos vartotojui poreikį, įvertinamą atsižvelgiant į vartotojo žinias ir patirtį, susijusias su finansine paslauga, bei tos paslaugos pobūdį. Siekdamas užtikrinti, kad vartotojas gautų tinkamus paaiškinimus, valstybės narės turėtų skatinti prekiautojus vartotojui teikti tokius paaiškinimus lengvai ir paprastai, atsižvelgiant į vartotojo interesus;
- (40) pareiga teikti tinkamus paaiškinimus yra ypač svarbi, kai vartotojai finansinių paslaugų sutartį ketina sudaryti nuotoliniu būdu, o prekiautojas paaiškinimus teikia visiškai automatizuotomis internetinėmis priemonėmis, pavyzdžiui, naudodamas pokalbių robotus, automatizuotą konsultavimą, interaktyvias priemones ar panašius būdus. Siekiant užtikrinti, kad vartotojas suprastų galimą sutarties poveikį jo ekonominei padėčiai, vartotojui visada turėtų būti suteikta galimybė prieš sudarant sutartį nemokamai prekiautojo darbo valandomis pasinaudoti žmogaus įsikišimu prekiautojo vardu. Vartotojas taip pat turėtų turėti teisę pagrįstais atvejais neužkraunant pernelyg didelės naštos prekiautojui prašyti žmogaus įsikišimo po nuotolinės prekybos sutarties sudarymo. Tai galėtų apimti teisę į žmogaus įsikišimą atnaujinant sutartį, kai vartotojui kyla didelių sunkumų arba kai reikalingas išsamesnis sutarties sąlygų paaiškinimas;
- (41) prekiautojų elektroninių sąsajų tamsieji modeliai yra praktika, kai tikslingai ar faktiškai iš esmės iškraipoma ar sumažinama vartotojų, kurie yra finansinės paslaugos gavėjai, galimybė savarankiškai ir pagrįstai rinktis ar priimti sprendimus. Tai ypač pasakytina apie nuotoliniu būdu sudaromas finansinių paslaugų sutartis. Tokią praktiką prekiautojai gali naudoti siekdami įtikinti vartotojus, kurie yra jų paslaugų gavėjai, atlikti nepageidaujamus veiksmus arba priimti nepageidaujamus sprendimus, kurie jiems gali turėti neigiamų pasekmių. Todėl prekiautojams turėtų būti draudžiama apgauti ar „skatinti“ vartotojus, kurie yra jų paslaugų gavėjai, taip pat

iškraipyti ar sumažinti jų savarankiškumą, sprendimų priėmimą ar pasirinkimą dėl elektroninės sąsajos ar jos dalies struktūros, dizaino ar funkcijų. Tai gali apimti, tačiau neapsiriboją, išnaudojimu grindžiamus dizaino modelius, kuriais vartotojui nurodoma padaryti prekiautojui naudingą pasirinkimą arba atlikti jam naudingus veiksmus, kurie gali neatitikti vartotojo interesų, pasirinkimo galimybių pateikimą ne neutraliu būdu, pavyzdžiui, pabrėžiant tam tikras pasirinkimo galimybes naudojant vaizdinius, garsinius ar kitus komponentus, kai vartotojo prašoma priimti sprendimą. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentu (ES) 2022/2065 ⁽¹⁴⁾ interneto platformas valdantiems tarpininkavimo paslaugų teikėjams, projektuojant ir organizuojant savo elektronines sąsajas, draudžiama naudoti tamsiuosius modelius, šia direktyva valstybės narės turėtų būti įpareigosios neleisti nuotolines finansines paslaugas siūlantiesiems prekiautojams sudarant sutartis dėl tokių paslaugų naudoti tokius modelius. Todėl to reglamento ir šios direktyvos nuostatos vienos kitas papildo, nes jos taikomos prekiautojams, vykdančioms skirtingas funkcijas. Kadangi dėl finansinių paslaugų sudėtingumo ir joms būdingos didelės rizikos gali būti būtina nustatyti papildomų išsamių reikalavimų, susijusių su tamsiaisiais modeliais, valstybėms narėms, nukrypstant nuo visiško suderinimo, turėtų būti leidžiama palikti galioti ar nustatyti griežtesnes nuostatas su sąlyga, kad tokios nuostatos atitinka Sąjungos teisę. Ta galimybė atitinka Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos 2005/29/EB ⁽¹⁵⁾ 3 straipsnio 9 dalį dėl nesąžiningos komercinės veiklos, susijusios su finansinėmis paslaugomis, kurioje numatyta, kad valstybės narės finansinių paslaugų srityje taip pat gali nustatyti reikalavimus, kurie yra labiau norminantys arba griežtesni;

- (42) finansinės paslaugos, dėl kurių sutartys sudaromos nuotoliniu būdu, gali būti parduodamos socialinėje medijoje, pavyzdžiui, nuomonės formuotojų. Vartotojai galėtų būti skatinami priimti sprendimus neapsvarstę jų pasekmių ir su jais susijusios rizikos, taip pat jie galėtų įsigyti finansinių paslaugų, kurios neatitinka jų poreikių. Komisija turėtų įvertinti prekiautojų rinkodaros veiklą socialinėje medijoje, kai reklamuojamos finansinės paslaugos, dėl kurių sutartys sudaromos nuotoliniu būdu, ir galimą poreikį imtis veiksmų tuo atžvilgiu. Tai turėtų būti daroma, pavyzdžiui, atsižvelgiant į Direktyvos 2005/29/EB ir kitų atitinkamų Sąjungos teisės aktų taikymą tokiai veiklai. Valstybėse narėse būta atvejų, kai nuomonės formuotojų rinkodaros veikla suklaidino vartotojus, nes nuomonės formuotojai socialinės medijos platformose reklamavo tam tikrus finansinių paslaugų produktus neinformuodami apie vartotojams kylančią nuostolių riziką. Direktyvoje 2005/29/EB yra nuostatų, kuriomis užtikrinama, kad klaidinanti veikla, kuria apgaunamas ar gali būti apgautas vidutinis vartotojas, būtų draudžiama ir kad nebūtų leidžiama praleisti esminės informacijos, kurios reikia vidutiniam vartotojui, kad jis galėtų priimti pagrįstą sprendimą dėl sandorio. Tos nuostatos gali būti laikomos apimančiomis nuomonės formuotojų rinkodaros veiklą socialinės medijos platformose;
- (43) todėl Direktyva 2011/83/ES turėtų būti atitinkamai iš dalies pakeista;
- (44) todėl Direktyva 2002/65/EB turėtų būti panaikinta;
- (45) kadangi šios direktyvos tikslas, t. y. pasiekti aukštą vartotojų apsaugos lygį ir taip prisidėti prie tinkamo vidaus rinkos veikimo, valstybės narės negali deramai pasiekti ir to tikslo būtų geriau siekti Sąjungos lygmeniu, laikydamosi Europos Sąjungos sutarties 5 straipsnyje nustatyto subsidarumo principo Sąjunga gali patvirtinti priemones. Pagal tame straipsnyje nustatytą proporcingumo principą šia direktyva neviršijama to, kas būtina nurodytam tikslui pasiekti;
- (46) pagal 2011 m. rugsėjo 28 d. bendrą valstybių narių ir Komisijos politinį pareiškimą dėl aiškinamųjų dokumentų ⁽¹⁶⁾ valstybės narės įsipareigojo pagrįstais atvejais prie pranešimų apie perkėlimo priemones pridėti vieną ar daugiau dokumentų, kuriuose paaiškinamos direktyvos sudedamųjų dalių ir nacionalinių perkėlimo priemonių atitinkamų dalių sąsajos. Šios direktyvos atveju teisės aktų leidėjas laikosi nuomonės, kad tokių dokumentų perdavimas yra pagrįstas,

⁽¹⁴⁾ 2022 m. spalio 19 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (ES) 2022/2065 dėl bendrosios skaitmeninių paslaugų rinkos, kuriuo iš dalies keičiama Direktyva 2000/31/EB (Skaitmeninių paslaugų aktas) (OL L 277, 2022 10 27, p. 1).

⁽¹⁵⁾ 2005 m. gegužės 11 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2005/29/EB dėl nesąžiningos įmonių komercinės veiklos vartotojų atžvilgiu vidaus rinkoje ir iš dalies keičianti Tarybos direktyvą 84/450/EEB, Europos Parlamento ir Tarybos direktyvas 97/7/EB, 98/27/EB bei 2002/65/EB ir Europos Parlamento ir Tarybos reglamentą (EB) Nr. 2006/2004 („Nesąžiningos komercinės veiklos direktyva“) (OL L 149, 2005 6 11, p. 22).

⁽¹⁶⁾ OL C 369, 2011 12 17, p. 14.

PRIĖMĖ ŠIĄ DIREKTYVĄ:

1 straipsnis

Direktyvos 2011/83/ES daliniai pakeitimai

Direktyva 2011/83/ES iš dalies keičiama taip:

1) 3 straipsnis iš dalies keičiamas taip:

a) įterpiama ši dalis:

„1b. Prekiautojo ir vartotojo sudaromų nuotolinės prekybos sutarčių dėl finansinių paslaugų teikimo atveju taikomi tik 1 bei 2 straipsniai, 3 straipsnio 2, 5 bei 6 dalys, 4 straipsnis, 6a straipsnis, 8 straipsnio 6 dalis, 11a straipsnis, 16a–16e straipsniai, 19 straipsnis, 21–23 straipsniai, 24 straipsnio 1 bei 6 dalys, 25–27 straipsniai ir 29 straipsnis.

Išskyrus 21 straipsnį, kai pirmoje pastraipoje nurodytas sutartis sudaro pradinę paslaugų sutartis, po kurios per tam tikrą laikotarpį yra atliekama to paties pobūdžio viena po kitos einančių operacijų grupė ar atskirų operacijų grupė, pirmoje pastraipoje nurodytos nuostatos taikomos tik pradinei sutarčiai.

Tuo atveju, kai pradinės paslaugų sutarties nėra, tačiau per tam tikrą laikotarpį tarp tų pačių sutarties šalių yra atliekamos to paties pobūdžio viena po kitos einančios ar atskiros operacijos, 16a ir 16d straipsniai taikomi tik pirmajai operacijai.

Tačiau, jei ilgiau nei vienus metus nebus atlikta jokia to paties pobūdžio operacija, kita operacija bus laikoma pirmąja naujos grupės operacija ir, atitinkamai, bus taikomi 16a ir 16d straipsniai.“;

b) 3 dalies d punktas pakeičiamas taip:

„d) dėl finansinių paslaugų, kurioms netaikoma 3 straipsnio 1b dalis;“;

2) 6 straipsnio 1 dalies h punktas pakeičiamas taip:

„h) jei taikoma teisė atsisakyti sutarties, naudojimosi ta teise sąlygas, laiko terminą ir tvarką pagal 11 straipsnio 1 dalį, taip pat pavyzdinę sutarties atsisakymo formą, pateiktą I priedo B dalyje, ir, kai taikytina, informaciją apie 11a straipsnyje nurodytos sutarties atsisakymo funkcijos buvimą ir vietą;“;

3) įterpiamas šis straipsnis:

„11a straipsnis

Naudojimasis teise atsisakyti nuotolinės prekybos sutarčių, sudarytų naudojantis elektronine sąsaja

1. Nuotolinės prekybos sutarčių, sudarytų naudojantis elektronine sąsaja, atveju prekiautojas užtikrina, kad vartotojas taip pat galėtų atsisakyti sutarties naudodamas sutarties atsisakymo funkciją.

Sutarties atsisakymo funkcija pažymima žodžiais „atsisakyti sutarties čia“ arba atitinkama nedviprasmiška formuluote, kuri turi būti lengvai įskaitoma. Sutarties atsisakymo funkcija turi būti nuolat prieinama visą sutarties atsisakymo laikotarpį. Ji turi būti aiškiai matoma elektroninėje sąsajoje ir lengvai prieinama vartotojui.

2. Sutarties atsisakymo funkcija vartotojui turi suteikti galimybę išsiųsti internetinį pareiškimą apie sutarties atsisakymą, kuriuo prekiautojas informuojamas apie vartotojo sprendimą atsisakyti sutarties. Tas internetinis pareiškimas apie sutarties atsisakymą vartotojui turi suteikti galimybę lengvai pateikti ar patvirtinti šią informaciją:

a) savo vardą ir pavardę;

b) sutarties, kurios jis nori atsisakyti, identifikavimo duomenis;

c) išsamius duomenis apie elektronines priemones, kuriomis vartotojui bus siunčiamas sutarties atsisakymo gavimo patvirtinimas.

3. Vartotojui pagal 2 dalį užpildžius internetinį pareiškimą apie sutarties atsisakymą, prekiautojas vartotojui suteikia galimybę pareiškimą apie sutarties atsisakymą pateikti prekiautojui naudojantis patvirtinimo funkcija.

Ta patvirtinimo funkcija pažymima lengvai įskaitomais žodžiais „patvirtinti sutarties atsisakymą“ arba vienodai nedviprasmiška formuluote.

4. Kai vartotojas aktyvuoja patvirtinimo funkciją, prekiautojas nepagrįstai nedelsdamas patvariojoje laikmenoje vartotojui išsiunčia sutarties atsisakymo gavimo patvirtinimą, kuriame pateikiamas sutarties atsisakymo turinys ir jo pateikimo data bei laikas.

5. Laikoma, kad vartotojas pasinaudojo savo teise atsisakyti sutarties per atitinkamą sutarties atsisakymo laikotarpį, jeigu jis pateikė šiame straipsnyje nurodytą internetinį pareiškimą apie sutarties atsisakymą iki to laikotarpio pabaigos.“;

4) įterpiamas šis skyrius:

„IIIa SKYRIUS

Nuotoliniu būdu sudaromų finansinių paslaugų sutarčių taisyklės

16a straipsnis

Informacijos reikalavimai, taikomi sudarant nuotolines prekybos sutartis dėl vartotojams skirtų finansinių paslaugų

1. Pakankamai iš anksto prieš vartotojui išpareigojant pagal nuotolinės prekybos sutartį ar atitinkamą pasiūlymą, prekiautojas vartotojui aiškiai ir suprantamai pateikia šią informaciją:

- a) prekiautojo tapatybę ir pagrindinę veiklą ir, kai taikytina, prekiautojo, kurio vardu jis veikia, tapatybę ir pagrindinę veiklą;
- b) geografinį adresą, kuriuo prekiautojas yra įsisteigęs, ir prekiautojo telefono numerį bei elektroninio pašto adresą arba bet kurių kitų prekiautojo siūlomų ryšio priemonių duomenis ir, kai taikytina, prekiautojo, kurio vardu jis veikia, ryšio priemonių duomenis; visomis tomis prekiautojo siūlomomis ryšio priemonėmis vartotojui sudaromos sąlygos greitai susisiekti su prekiautoju bei efektyviai su juo bendrauti ir garantuojama, kad vartotojas galėtų patvariojoje laikmenoje saugoti bet kokią raštišką susirašinėjamą su prekiautoju;
- c) atitinkamus kontaktinius duomenis, kurie vartotojui suteikia galimybę teikti skundus prekiautojui ir, kai taikytina, prekiautojui, kurio vardu jis veikia;
- d) kai prekiautojas yra registruotas prekybos ar panašiam viešajame registre – registro, į kurį yra įrašytas prekiautojas, pavadinimą ir registracijos numerį ar lygiavertės identifikavimo tame registre priemonės;
- e) kai prekiautojo veiklai taikoma leidimų sistema – atitinkamos priežiūros institucijos pavadinimą, adresą, interneto svetainę ir kitą kontaktinę informaciją;
- f) pagrindinių finansinės paslaugos savybių apibūdinimą;
- g) visą kainą, kurią vartotojas turi sumokėti prekiautojui už finansinę paslaugą, įskaitant visas per prekiautoją mokamas susijusias įmokas, rinkliavas ir išlaidas bei visus mokesčius, arba, jei negalima nurodyti tikslios kainos, kainos apskaičiavimo pagrindą, pagal kurį vartotojas ją gali patikrinti;
- h) kai taikytina, informaciją apie pavėluotų ar neįvykdytų mokėjimų pasekmes;
- i) kai taikytina, informaciją, kad kaina buvo individualizuota taikant automatizuotą sprendimų priėmimą;
- j) kai taikytina, pranešimą, kad finansinė paslauga yra susijusi su priemonėmis, kurios ypač rizikingos dėl savo specifinių savybių ar atliekinų operacijų arba kurių kaina priklauso nuo prekiautojo nekontroliuojamų svyravimų finansų rinkose, ir pranešimą, kad ankstesni rezultatai nėra būsimų rezultatų rodikliai;
- k) pranešimą, kad gali būti kitų mokesčių ir (arba) išlaidų, kurie nėra apmokami per prekiautoją ar jo nustatomi;
- l) informaciją apie bet kokius pagal šią dalį pateiktos informacijos galiojimo laikotarpio apribojimus;

- m) informaciją apie apmokėjimo ir vykdymo tvarką;
- n) informaciją apie bet kokias konkrečias papildomas nuotolinio ryšio priemonių naudojimo išlaidas vartotojui, jeigu tokios papildomos išlaidos skaičiuojamos;
- o) jei į finansinės paslaugos investavimo strategiją yra įtraukti aplinkosaugos ar socialiniai veiksniai, informaciją apie aplinkosaugos ar socialinius tikslus, kurių siekiama finansine paslauga;
- p) pranešimą apie teisės atsisakyti sutarties buvimą ar nebuvimą ir, jei teisė atsisakyti sutarties yra numatyta, – informaciją apie sutarties atsisakymo laikotarpį ir pasinaudojimo ta teise sąlygas, įskaitant informaciją apie sumą, kurią vartotojui gali reikėti sumokėti, taip pat apie nepasinaudojimo ta teise pasekmes;
- q) minimalią nuotolinės prekybos sutarties galiojimo trukmę – tuo atveju, jei finansinės paslaugos bus teikiamos nuolatos ar periodiškai;
- r) informaciją apie bet kokias teises, kurias pagal nuotolinės prekybos sutarties sąlygas šalys gali turėti norint nutraukti sutartį prieš terminą ar vienašališkai, įskaitant tokiems atvejais pagal sutartį taikomas sankcijas;
- s) praktines instrukcijas ir procedūras, skirtas pasinaudoti teise atsisakyti sutarties pagal 16b straipsnio 1 dalį, nurodant, *inter alia*, prekiautojo telefono numerį bei elektroninio pašto adresą arba kitų ryšio priemonių, kuriomis galima nusiųsti pareiškimą apie sutarties atsisakymą, duomenis, ir – finansinių paslaugų sutarčių, sudarytų naudojantis elektronine sąsaja, atveju – informaciją apie 11a straipsnyje nurodytos sutarties atsisakymo funkcijos buvimą ir vietą, kurioje ją galima rasti;
- t) sutartines nuostatas dėl nuotolinės prekybos sutarčiai taikytinos teisės ir (arba) dėl kompetentingo teismo;
- u) kalbą ar kalbas, kuria (-iomis) pateikiamos sutarties sąlygos bei šiame straipsnyje nurodyta išankstinė informacija, ir, be to, kalbą ar kalbas, kuria (-iomis) prekiautojas, sutinkant vartotojui, įsipareigoja palaikyti ryšius nuotolinės prekybos sutarties galiojimo metu;
- v) kai taikytina, galimybę naudotis neteismine skundų ir žalos atlyginimo tvarka, taikoma prekiautojui, ir apie būdus, kaip pasinaudoti šia galimybe;
- w) garantinių fondų ar kitos kompensavimo tvarkos, nenumatytos Europos Parlamento ir Tarybos direktyvoje 2014/49/ES (*) bei 97/9/EB (**), buvimą.

2. Valstybės narės savo nacionalinėje teisėje gali palikti galioti ar priimti 1 dalyje nurodytai informacijai taikomus kalbos reikalavimus, siekiant užtikrinti, kad tokia informacija būtų lengvai suprantama vartotojui.

3. Tuo atveju, kai bendraujama balso telefonijos ryšiu, prekiautojo tapatybė ir prekiautojo inicijuoto skambučio komercinis tikslas aiškiai įvardijami pokalbio telefonu su vartotoju pradžioje. Kai pokalbis telefonu įrašomas ar gali būti įrašomas, prekiautojas taip pat apie tai informuoja vartotoją.

4. Nukrypstant nuo 1 dalies, balso telefonijos ryšio, kaip nurodyta 3 dalyje, atveju, jeigu vartotojas aiškiai sutinka, prieš vartotojui įsipareigojant pagal nuotolinės prekybos sutartį prekiautojas gali pateikti vien tik informaciją, nurodytą 1 dalies a, f, g, k ir p punktuose. Tokiu atveju prekiautojas vartotoją informuoja apie kitos 1 dalyje nurodytos informacijos pobūdį ir prieinamumą. Prekiautojas tą kitą informaciją, kurios reikalaujama pagal 1 dalį, pateikia patvariojoje laikmenoje iš karto po nuotolinės prekybos sutarties sudarymo.

5. Tuo atveju, kai 1 dalyje nurodyta informacija pateikiama likus mažiau nei vienai dienai iki to laiko, kai vartotojas įsipareigoja pagal nuotolinės prekybos sutartį, valstybės narės reikalauja, kad prekiautojas vartotojui atsiųstų priminimą apie galimybę atsisakyti nuotolinės prekybos sutarties ir apie sutarties atsisakymo procedūrą pagal 16b straipsnį. Tas priminimas vartotojui pateikiamas patvariojoje laikmenoje praėjus nuo vienos iki septynių dienų po nuotolinės prekybos sutarties sudarymo.

6. 1 dalyje nurodyta informacija vartotojui pateikiama patvariojoje laikmenoje ir turi būti lengvai skaitoma.

1 dalyje nurodyta informacija, paprašius, tinkamu ir prieinamu formatu pateikiama vartotojams su negalia, įskaitant regos sutrikimą turinčius asmenis.

7. Išskyrus 1 dalies a, f, g, k ir p punktuose nurodytą informaciją, prekiautojui informaciją, kai ji teikiama elektroninėmis priemonėmis, leidžiama išdėstyti sluoksniais.

Kai informacija išdėstoma sluoksniais, 1 dalyje nurodytą informaciją turi būti galima peržiūrėti, išsisaugoti ir atsispausdinti kaip vieną dokumentą.

Tokiais atvejais prekiautojas užtikrina, kad visa 1 dalyje nurodyta ikisutartinė informacija būtų pateikta vartotojui prieš sudarant nuotolinės prekybos sutartį.

8. Kiek tai susiję su šiame straipsnyje nustatytų informacijos reikalavimų laikymusi, įrodinėjimo pareiga tenka prekiautojui.

9. Valstybės narės gali priimti ar palikti galioti griežtesnes nei šiame straipsnyje nurodytas nuostatas dėl ikisutartinės informacijos reikalavimų, jei tos nuostatos atitinka Sąjungos teisę.

10. Jei kitame Sąjungos akte, kuriuo reglamentuojamos konkrečios finansinės paslaugos, pateikiamos taisyklės dėl informacijos, pateiktinos vartotojui prieš sudarant sutartį, toms konkrečioms finansinėms paslaugoms taikomos tik to Sąjungos akto taisyklės, neatsižvelgiant į tų taisyklių išsamumą, išskyrus atvejus, kai tame Sąjungos akte numatyta kitaip.

Jei tame kitame Sąjungos akte nėra pateikiama taisyklių dėl informacijos apie teisę atsisakyti sutarties, prekiautojas vartotoją informuoja apie tokios teisės buvimą ar nebuvimą pagal 1 dalies p punktą.

16b straipsnis

Teisė atsisakyti nuotolinės prekybos sutarčių dėl finansinių paslaugų

1. Valstybės narės užtikrina, kad vartotojas turėtų 14 kalendorinių dienų laikotarpį atsisakyti sutarties be sankcijų ir nenurodant jokios priežasties. Nuotolinėse prekybos sutartyse, susijusiose su asmeninių pensijų sandoriais, tas laikotarpis turi būti ilgesnis – 30 kalendorinių dienų.

Pirmoje pastraipoje nurodytas sutarties atsisakymo laikotarpis prasideda:

- a) nuotolinės prekybos sutarties sudarymo dieną arba
- b) dieną, kurią vartotojas gauna sutarties sąlygas ir informaciją pagal 16a straipsnį, jeigu ta diena yra vėlesnė nei šios pastraipos a punkte nurodyta data.

Jeigu vartotojas negavo sutarties sąlygų ir informacijos pagal 16a straipsnį, sutarties atsisakymo laikotarpis bet kuriuo atveju baigiasi praėjus 12 mėnesių ir 14 dienų po nuotolinės prekybos sutarties sudarymo. Tai netaikoma, jeigu vartotojas nebuvo informuotas apie teisę atsisakyti sutarties pagal 16a straipsnio 1 dalies p punktą.

2. Teisė atsisakyti sutarties netaikoma:

- a) vartotojams skirtoms finansinėms paslaugoms, kurių kaina priklauso nuo prekiautojo nekontroliuojamų svyravimų finansų rinkoje, galinčių įvykti per sutarties atsisakymo laikotarpį, pavyzdžiui, paslaugoms, susijusioms su:
 - užsienio valiuta,
 - pinigų rinkos priemonėmis,
 - perleidžiamaisiais vertybiniais popieriais,
 - kolektyvinio investavimo subjektų investiciniais vienetais,
 - finansiniais ateities sandoriais, įskaitant lygiavertes priemones, už kurias atsiskaitoma grynaisiais pinigais,

- išankstiniais palūkanų normų sandoriais,
 - palūkanų normų, valiutų ir nuosavybės vertybinių popierių apsiskeitimo sandoriais,
 - pasirinkimo sandoriais siekiant įsigyti ar perleisti bet kokias šiame punkte nurodytas priemones, įskaitant lygiavertes priemones, už kurias atsiskaitoma grynaisiais pinigais. Ši kategorija apima, visų pirma, valiutų ir palūkanų normų pasirinkimo sandorius;
- b) kelionių ir bagažo draudimo sutartims ar panašioms trumpalaikėms draudimo sutartims, kurių trukmė trumpesnė nei vienas mėnuo;
- c) vartotojui aiškiai paprašius – sutartims, kurias abi šalys yra visiškai įvykdžiusios, vartotojui dar nepasinaudojus teise atsisakyti sutarties.
3. Laikoma, kad vartotojas pasinaudojo savo teise atsisakyti sutarties per 1 dalyje nurodytą sutarties atsisakymo laikotarpį, jeigu jis nusiuntė pranešimą apie teisę atsisakyti sutarties iki to laikotarpio pabaigos.
4. Tais atvejais, kai prekiautojas ar trečioji šalis pagal tos trečiosios šalies ir prekiautojo susitarimą teikia su nuotolinės prekybos sutartimi dėl finansinių paslaugų susijusią papildomą paslaugą, vartotojui ta papildoma sutartis nėra privaloma, jeigu vartotojas pasinaudoja savo teise atsisakyti sutarties pagal šį straipsnį. Jei vartotojas nusprendžia nutraukti papildomą sutartį, iš vartotojo neimamas joks mokestis.
5. Šis straipsnis nedaro poveikio jokiai nacionalinės teisės taisyklei, kuria nustatomas laikotarpis, kurio metu sutartis negali būti pradėta vykdyti.
6. Jei kitame Sąjungos akte, kuriuo reglamentuojamos konkrečios finansinės paslaugos, pateikiamos taisyklės dėl teisės atsisakyti sutarties, toms konkrečioms finansinėms paslaugoms taikomos tik to Sąjungos akto taisyklės dėl teisės atsisakyti sutarties, išskyrus atvejus, kai tame kitame Sąjungos akte numatyta kitaip. Jei tuo kitu Sąjungos aktu valstybėms narėms suteikiama teisė pasirinkti teisę atsisakyti sutarties arba alternatyva jai, pavyzdžiui, apsvaistymo laikotarpis, toms konkrečioms finansinėms paslaugoms taikomos tik to Sąjungos akto atitinkamos taisyklės, išskyrus atvejus, kai tame kitame Sąjungos akte numatyta kitaip.
7. Nukrypstant nuo šio straipsnio, valstybės narės gali nuspręsti toliau nurodytoms finansinėms paslaugoms, kiek tai susiję su teise atsisakyti sutarties ar apsvaistymo laikotarpiu, taikyti šias nuostatas:
- a) Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos 2014/17/ES (***) 14 straipsnio 6 dalį – kredito sutartims, kurioms ta direktyva yra išimtinai netaikoma pagal jos 3 straipsnio 2 dalį, ir
 - b) Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos (ES) 2023/2225 (****) 26 ir 27 straipsnius – kredito sutartims, kurioms ta direktyva yra išimtinai netaikoma pagal jos 2 straipsnio 2 dalį.

16c straipsnis

Apmokėjimas už paslaugą, suteiktą prieš atsisakant sutarties

1. Kai vartotojas pagal 16b straipsnį pasinaudoja teise atsisakyti sutarties, gali būti reikalaujama, kad vartotojas sumokėtų tik už paslaugą, kurią prekiautojas faktiškai suteikė pagal nuotolinės prekybos sutartį. Vartotojas už tą paslaugą sumoka nepagrįstai nedelsdamas. Mokėtina suma:
- a) neturi viršyti sumos, kuri yra proporcinga jau suteiktos paslaugos apimčiai, palyginti su visa nuotolinės prekybos sutarties apimtimi;
 - b) jokių atveju neturi būti tokia, kad galėtų būti suprantama kaip sankcija.
2. Valstybės narės gali numatyti, kad negali būti reikalaujama, kad vartotojai sumokėtų kokią nors sumą už draudimo sutarties atsisakymą.
3. Prekiautojas negali reikalauti, kad vartotojas sumokėtų kokią nors sumą remiantis šio straipsnio 1 dalimi, išskyrus atvejus, kai prekiautojas gali įrodyti, kad vartotojas apie mokėtiną sumą buvo tinkamai informuotas pagal 16a straipsnio 1 dalies p punktą. Tačiau prekiautojas negali reikalauti tokio mokėjimo, jeigu prekiautojas be išankstinio vartotojo prašymo pradėjo vykdyti sutartį prieš pasibaigiant 16b straipsnio 1 dalyje numatytam sutarties atsisakymo laikotarpiui.

4. Prekiautojas, nepagrįstai nedelsdamas ir ne vėliau kaip per 30 kalendorinių dienų nuo dienos, kurią prekiautojas gavo pranešimą apie sutarties atsisakymą, vartotojui grąžina bet kokias iš jo pagal nuotolinės prekybos sutartį prekiautojo gautas sumas, išskyrus 1 dalyje nurodytą sumą.
5. Vartotojas, nepagrįstai nedelsdamas ir ne vėliau kaip per 30 kalendorinių dienų nuo dienos, kurią vartotojas atsisakė sutarties, prekiautojui grąžina bet kokias iš jo gautas sumas.

16d straipsnis

Tinkami paaiškinimai

1. Valstybės narės užtikrina, kad būtų reikalaujama, jog prekiautojai pateiktų vartotojui tinkamus paaiškinimus dėl siūlomų finansinių paslaugų sutarčių, kad vartotojas galėtų įvertinti, ar siūloma sutartis ir papildomos paslaugos yra pritaikytos prie jo poreikių ir finansinės padėties. Tokie paaiškinimai vartotojui teikiami nemokamai prieš sudarant sutartį. Į paaiškinimus turi būti įtraukti šie elementai:
 - a) reikalaujama ikisutartinė informacija;
 - b) esminės siūlomos sutarties savybės, įskaitant galimas papildomas paslaugas;
 - c) konkretus poveikis, kurį siūloma sutartis galėtų sukelti vartotojui, įskaitant, kai taikytina, vartotojo mokėjimo įsipareigojimų nevykdymo ar vėlavimo atlikti mokėjimą pasekmes.
2. Valstybės narės gali nurodyti, koku būdu ir kokia apimtimi pateikiami 1 dalyje nurodyti paaiškinimai. Valstybės narės gali pritaikyti būdą ir apimtį prie situacijos aplinkybių, kuriomis yra siūloma finansinė paslauga, asmens, kuriam ji yra siūloma, ir siūlomos finansinės paslaugos pobūdžio.
3. Valstybės narės užtikrina, kad tuo atveju, kai prekiautojas naudoja internetines priemones, vartotojas turėtų teisę prašyti žmogaus įsikišimo ir jį gauti ikisutartiniame etape ir pagrįstais atvejais po nuotolinės prekybos sutarties sudarymo ta pačia kalba, kuri buvo naudojama ikisutartinei informacijai, pateiktai pagal 16a straipsnio 1 dalį.
4. Kiek tai susiję su šiuo straipsnyje nustatytų tinkamų paaiškinimų reikalavimų laikymusi, įrodinėjimo pareiga tenka prekiautojui.
5. Jei kitame Sąjungos akte, kuriuo reglamentuojamos konkrečios finansinės paslaugos, yra numatytos taisyklės dėl tinkamų paaiškinimų, kurie turi būti teikiami vartotojui, toms konkrečioms finansinėms paslaugoms taikomos tik to Sąjungos akto taisyklės dėl tinkamų paaiškinimų, išskyrus atvejus, kai tame Sąjungos akte numatyta kitaip.

16e straipsnis

Papildoma apsauga dėl elektroninių sąsajų

1. Nedarant poveikio Direktyvai 2005/29/EB ir Reglamentui (ES) 2016/679, valstybės narės užtikrina, kad prekiautojai, sudarydami finansinių paslaugų sutartis nuotoliniu būdu, neprojektuotų, neorganizuotų ir nenaudotų savo elektroninių sąsajų, kaip apibrėžta Europos Parlamento ir Tarybos reglamento (ES) 2022/2065 (****) 3 straipsnio m punkte, tokiu būdu, kuriuo būtų apgaunami vartotojai, kurie yra jų paslaugų gavėjai, ar jais būtų manipuluojama arba būtų kitaip iš esmės iškraipomas ar susilpninamas jų gebėjimas priimti laisvus ir informuotus sprendimus. Visų pirma, valstybės narės priima priemones, kuriomis pagal Sąjungos teisę sprendžiamos problemos, susijusios su bent vienu iš šių veiklos metodų, kuriuos praktikuoja prekiautojai:
 - a) labiau akcentuojami tam tikri pasirinkimai, kai prašoma, kad vartotojai, kurie yra jų paslaugos gavėjai, priimtų sprendimą;
 - b) pakartotinai prašoma, kad vartotojai, kurie yra jų paslaugos gavėjai, darytų pasirinkimą, kai tas pasirinkimas jau buvo padarytas, ypač pateikiant išskylančius langus, kurie trukdo naudotojo patirčiai, arba
 - c) naudojama paslaugos atsisakymo procedūra yra sudėtingesnė nei jos užsisakymo procedūra.

2. Valstybės narės gali priimti ar palikti galioti griežtesnes nuostatas dėl 1 dalyje nustatytų reikalavimų prekyautojams, jei nuostatos atitinka Sąjungos teisę.

- (*) 2014 m. balandžio 16 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2014/49/ES dėl indėlių garantijų sistemų (OL L 173, 2014 6 12, p. 149).
- (**) 1997 m. kovo 3 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 97/9/EB dėl investuotojų kompensavimo sistemų (OL L 84, 1997 3 26, p. 22).
- (***) 2014 m. vasario 4 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2014/17/ES dėl vartojimo kredito sutarčių dėl gyvenamosios paskirties nekilnojamojo turto, kuria iš dalies keičiamos direktyvos 2008/48/EB ir 2013/36/ES bei Reglamentas (ES) Nr. 1093/2010 (OL L 60, 2014 2 28, p. 34).
- (****) 2023 m. spalio 18 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva (ES) 2023/2225 dėl vartojimo kredito sutarčių, kuria panaikinama Direktyva 2008/48/EB (OL L, 2023/2225, 2023 10 30, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2023/2225/oj>).
- (*****) 2022 m. spalio 19 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (ES) 2022/2065 dėl bendrosios skaitmeninių paslaugų rinkos, kuriuo iš dalies keičiama Direktyva 2000/31/EB (Skaitmeninių paslaugų aktas) (OL L 277, 2022 10 27, p. 1).“;

5) 24 straipsnis papildomas šia dalimi:

„6. Dėl priemonių, priimtų pagal 3 straipsnio 1b dalyje nurodytas nuostatas, taikomas nuotolinės prekybos sutartims dėl vartotojams skirtų finansinių paslaugų, pažeidimų valstybės narės užtikrina, kad tais atvejais, kai sankcijos turi būti skirtos pagal Europos Parlamento ir Tarybos reglamento (ES) 2017/2394 21 straipsnį, jos apimtų galimybę skirti baudas pagal administracines procedūras arba galimybę inicijuoti teismo procesą dėl baudos skyrimo arba abi šias galimybes.“;

6) 29 straipsnio 1 dalis pakeičiama taip:

„1. Kai valstybė narė pasinaudoja bet kuria iš 3 straipsnio 4 dalyje, 6 straipsnio 7 dalyje, 6 straipsnio 8 dalyje, 7 straipsnio 4 dalyje, 8 straipsnio 6 dalyje, 9 straipsnio 1a bei 3 dalyse, 16 straipsnio antroje bei trečioje pastraipose, 16a straipsnio 2 bei 9 dalyse, 16b straipsnio 7 dalyje ir 16e straipsnyje numatytų reglamentavimo galimybių, ji apie tai praneša Komisijai ne vėliau kaip 2025 m. gruodžio 19 d. ir apie visus vėlesnius pakeitimus.“;

7) I priedas iš dalies keičiamas pagal šios direktyvos I priedą.

2 straipsnis

Perkėlimas į nacionalinę teisę ir peržiūra

1. Valstybės narės ne vėliau kaip 2025 m. gruodžio 19 d. priima ir paskelbia įstatymus ir kitus teisės aktus, būtinus, kad būtų laikomasi šios direktyvos. Jos nedelsdamos pateikia Komisijai tų teisės aktų nuostatų tekstą.

Tas nuostatas jos taiko nuo 2026 m. birželio 19 d.

Valstybės narės, priimdamos tas nuostatas, daro jose nuorodą į šią direktyvą arba tokia nuoroda daroma jas oficialiai skelbiant. Jos taip pat turi įtraukti teiginį, kad galiojančiuose įstatymuose ir kituose teisės aktuose pateiktos nuorodos į direktyvą, kurią panaikina ši direktyva, laikomos nuorodomis į šią direktyvą. Nuorodos darymo tvarką ir minėto teiginio formuluotę nustato valstybės narės.

2. Valstybės narės pateikia Komisijai šios direktyvos taikymo srityje priimtų nacionalinės teisės aktų pagrindinių nuostatų tekstus.

3. Ne vėliau kaip 2030 m. liepos 31 d. Komisija pateikia Europos Parlamentui ir Tarybai šios direktyvos, įskaitant sutarties atsisakymo funkciją, taikymo ataskaitą. Toje ataskaitoje pateikiamas Sąjungoje nuotoliniu būdu sudaromų finansinių paslaugų sutarčių bendrosios rinkos veikimo ir šios direktyvos poveikio kitai susijusiai Sąjungos teisei vertinimas.

*3 straipsnis***Panaikinimas**

Direktyva 2002/65/EB panaikinama nuo 2026 m. birželio 19 d.

Nuorodos į panaikintą direktyvą laikomos nuorodomis į Direktyvą 2011/83/ES su daliniais pakeitimais, padarytais šia direktyva, ir aiškinamos pagal šios direktyvos priede pateiktą atitikties lentelę.

*4 straipsnis***Įsigaliojimas**

Ši direktyva įsigalioja dvidešimtą dieną po jos paskelbimo *Europos Sąjungos oficialiajame leidinyje*.

*5 straipsnis***Adresatai**

Ši direktyva skirta valstybėms narėms.

Priimta Strasbūre 2023 m. lapkričio 22 d.

Europos Parlamento vardu
Pirmininkė
R. METSOLA

Tarybos vardu
Pirmininkas
P. NAVARRO RÍOS

I PRIEDAS

Direktyvos 2011/83/ES I priedas iš dalies keičiamas taip:

skirsnyje „A. Pavyzdinės teisės atsisakyti sutarties instrukcijos“ po antrašte „Pildymo instrukcijos“ 3 instrukcija pakeičiama taip:

„[3] Jeigu privalote užtikrinti funkciją, kad vartotojas galėtų atsisakyti sutarties, sudarytos internetu, įrašykite šį tekstą: „Be to, galite pasinaudoti savo teise atsisakyti sutarties internetu [įrašyti interneto adresą ar kitą tinkamą paaiškinimą, kur galima pasinaudoti sutarties atsisakymo funkcija]. Jeigu pasinaudosite šia internetine funkcija, nepagrįstai nedelsdami Jums patvariojoje laikmenoje (pvz., elektroniniu paštu) išsiųsime sutarties atsisakymo gavimo patvirtinimą, įskaitant sutarties atsisakymo turinį ir jo pateikimo datą bei laiką.“ Jeigu suteikiate vartotojui galimybę elektroniniu būdu užpildyti ir pateikti savo interneto svetainėje informaciją apie tai, kad jis atsisako šios sutarties, įrašykite: „Jūs taip pat galite elektroniniu būdu užpildyti ir pateikti pavyzdinę sutarties atsisakymo formą ar bet kokią kitą nedviprasmišką pareiškimą mūsų interneto svetainėje [įrašykite interneto adresą]. Jeigu pasinaudojote šia galimybe, mes nedelsdami Jums patvariojoje laikmenoje (pvz., elektroniniu paštu) atsiųsime patvirtinimą, kad esame gavę tokį sutarties atsisakymą.“

II PRIEDAS

Atitikties lentelė

Direktyva 2002/65/EB	Direktyva 2011/83/ES su daliniais pakeitimais, padarytais šia direktyva
1 straipsnio 1 dalis	–
1 straipsnio 2 dalies pirma pastraipa	3 straipsnio 1b dalies antra pastraipa
1 straipsnio 2 dalies antra pastraipa	3 straipsnio 1b dalies trečia ir ketvirta pastraipos
2 straipsnio a punktas	2 straipsnio 7 punktas
2 straipsnio b punktas	2 straipsnio 12 punktas
2 straipsnio c punktas	2 straipsnio 2 punktas
2 straipsnio d punktas	2 straipsnio 1 punktas
2 straipsnio e punktas	2 straipsnio 7 punktas
2 straipsnio f punktas	2 straipsnio 10 punktas
2 straipsnio g punktas	–
3 straipsnio 1 dalis	16a straipsnio 1 dalis
3 straipsnio 1 dalies 1 punkto a, b ir c papunkčiai	16a straipsnio 1 dalies a ir b punktai
3 straipsnio 1 dalies 1 punkto d papunktis	16a straipsnio 1 dalies d punktas
3 straipsnio 1 dalies 1 punkto e papunktis	16a straipsnio 1 dalies e punktas
3 straipsnio 1 dalies 2 punkto a papunktis	16a straipsnio 1 dalies f punktas
3 straipsnio 1 dalies 2 punkto b papunktis	16a straipsnio 1 dalies g punktas
3 straipsnio 1 dalies 2 punkto c papunktis	16a straipsnio 1 dalies j punktas
3 straipsnio 1 dalies 2 punkto d papunktis	16a straipsnio 1 dalies k punktas
3 straipsnio 1 dalies 2 punkto e papunktis	16a straipsnio 1 dalies l punktas
3 straipsnio 1 dalies 2 punkto f papunktis	16a straipsnio 1 dalies m punktas
3 straipsnio 1 dalies 2 punkto g papunktis	16a straipsnio 1 dalies n punktas
3 straipsnio 1 dalies 3 punkto a papunktis	16a straipsnio 1 dalies p punktas
3 straipsnio 1 dalies 3 punkto b papunktis	16a straipsnio 1 dalies q punktas
3 straipsnio 1 dalies 3 punkto c papunktis	16a straipsnio 1 dalies r punktas
3 straipsnio 1 dalies 3 punkto d papunktis	16a straipsnio 1 dalies s punktas
3 straipsnio 1 dalies 3 punkto e papunktis	–
3 straipsnio 1 dalies 3 punkto f papunktis	16a straipsnio 1 dalies t punktas
3 straipsnio 1 dalies 3 punkto g papunktis	16a straipsnio 1 dalies u punktas
3 straipsnio 1 dalies 4 punkto a papunktis	16a straipsnio 1 dalies v punktas
3 straipsnio 1 dalies 4 punkto b papunktis	16a straipsnio 1 dalies w punktas

Direktyva 2002/65/EB	Direktyva 2011/83/ES su daliniais pakeitimais, padarytais šia direktyva
3 straipsnio 2 dalis	–
3 straipsnio 3 dalies pirmos pastraipos a punktas	16a straipsnio 3 dalis
3 straipsnio 3 dalies pirmos pastraipos b punktas ir antra pastraipa	16a straipsnio 4 dalis
3 straipsnio 4 dalis	–
4 straipsnio 1 ir 5 dalys	16a straipsnio 10 dalis
4 straipsnio 2 dalis	16a straipsnio 9 dalis
4 straipsnio 3 ir 4 dalys	–
5 straipsnio 1 dalis	16a straipsnio 1 dalies pirma pastraipa, 5 dalis ir 6 dalies pirma pastraipa
5 straipsnio 2 dalis	–
5 straipsnio 3 dalis	–
6 straipsnio 1 dalies pirmos pastraipos pirmas sakiny	16b straipsnio 1 dalies pirma pastraipa
6 straipsnio 1 dalies pirmos pastraipos antras sakiny	–
6 straipsnio 1 dalies antros pastraipos pirma įtrauka	16b straipsnio 1 dalies antros pastraipos a punktas
6 straipsnio 1 dalies antros pastraipos antra įtrauka	16b straipsnio 1 dalies antros pastraipos b punktas
6 straipsnio 1 dalies trečia pastraipa	–
6 straipsnio 2 dalies a punktas	16b straipsnio 2 dalies a punktas
6 straipsnio 2 dalies b punktas	16b straipsnio 2 dalies b punktas
6 straipsnio 2 dalies c punktas	16b straipsnio 2 dalies c punktas
6 straipsnio 3, 4, 5, 6, 7 ir 8 dalys	–
7 straipsnio 1 dalies įžanginė formuluotė	16c straipsnio 1 dalies įžanginė formuluotė
7 straipsnio 1 dalies pirma įtrauka	16c straipsnio 1 dalies a punktas
7 straipsnio 1 dalies antra įtrauka	16c straipsnio 1 dalies b punktas
7 straipsnio 2 dalis	16c straipsnio 2 dalis
7 straipsnio 3 dalis	16c straipsnio 3 dalis
7 straipsnio 4 dalis	16c straipsnio 4 dalis
7 straipsnio 5 dalis	16c straipsnio 5 dalis
9 straipsnis	–
10 straipsnis	–
11 straipsnio pirma ir trečia pastraipos	24 straipsnio 1 dalis

Direktyva 2002/65/EB	Direktyva 2011/83/ES su daliniais pakeitimais, padarytais šia direktyva
11 straipsnio antra pastraipa	–
12 straipsnio 1 dalis	25 straipsnio pirma pastraipa
12 straipsnio 2 dalis	–
13 straipsnio 1 dalis	23 straipsnio 1 dalis
13 straipsnio 2 dalis	23 straipsnio 2 dalis
13 straipsnio 3 dalis	–
14 straipsnis	–
15 straipsnis	–
16 straipsnis	–
17 straipsnis	–
18 straipsnis	–
19 straipsnis	–
20 straipsnis	–
21 straipsnis	–
22 straipsnis	–
23 straipsnis	–