

32002L0065

L 271/16

ОФИЦИАЛЕН ВЕСТНИК НА ЕВРОПЕЙСКИТЕ ОБЩНОСТИ

9.10.2002

**ДИРЕКТИВА 2002/65/ЕО НА ЕВРОПЕЙСКИЯ ПАРЛАМЕНТ И НА СЪВЕТА**  
**от 23 септември 2002 година**

**относно дистанционна търговия на потребителски финансови услуги и за изменение на Директива 90/619/ЕИО на Съвета и на Директиви 97/7/ЕО и 98/27/ЕО**

ЕВРОПЕЙСКИЯТ ПАРЛАМЕНТ И СЪВЕТЪТ НА ЕВРОПЕЙСКИЯ СЪЮЗ,

като взеха предвид Договора за създаване на Европейската общност, и по-специално член 47, параграф 2, член 55 и член 95 от него,

като взеха предвид предложението на Комисията <sup>(1)</sup>,

като взеха предвид становището на Икономическия и социален комитет <sup>(2)</sup>,

като действат в съответствие с процедурата, предвидена в член 251 от Договора <sup>(3)</sup>,

като имат предвид, че:

- (1) В контекста на постигането на целите на единния пазар е важно да се приемат мерки, имащи за цел постепенно да консолидират този пазар и тези мерки трябва да допринесат за постигането на високо равнище на защита на потребителите, в съответствие с членове 95 и 153 на Договора.
- (2) Както за потребителите, така и за доставчиците на финансови услуги, дистанционната търговия на финансови услуги ще представлява един от основните материални резултати от изграждането на вътрешния пазар.
- (3) В рамките на вътрешния пазар, в интерес на потребителите е да имат достъп без дискриминация до най-широкия възможен избор от финансови услуги, предлагани в Общността, така че да могат да избират тези, които са най-подходящи за техните нужди. За да се гарантира свободата на избор, която е основно право на потребителя, е необходима висока степен на защита на потребителите, за да се повиши доверието на същите в дистанционните продажби.
- (4) От съществено значение за гладкото функциониране на вътрешния пазар е потребителите да могат да договарят и да сключват договори с доставчика, установен в други държави-членки, независимо дали доставчикът е установен и в държавата-членка, в която потребителят пребивава.
- (5) Поради своя нематериален характер, финансовите услуги са особено подходящи за дистанционни продажби и установяването на правна рамка, управляваща дистанционната

търговия на финансови услуги, следва да повиши доверието на потребителите в използването на нови техники за дистанционна търговия на финансови услуги, като например електронната търговия.

- (6) Настоящата директива следва да се прилага в съответствие с Договора и с вторичното право, включително и Директива 2000/31/ЕО <sup>(4)</sup> за електронната търговия, като последната е приложима единствено по отношение на сделките, които обхваща.
- (7) Настоящата директива има за цел да постигне заложените по-горе цели, без да се засяга правото на Общността или националното право, които се прилагат при предоставяне на услуги, или, където се прилагат, системите на приемащите държави-членки за контрол и/или разрешаване или надзор в държавите-членки, където това е съвместимо със законодателството на Общността.
- (8) Още повече, че настоящата директива и в частност нейните разпоредби във връзка с информацията за всяка договорна клауза относно правото, приложимо по отношение на договора и/или относно компетентния съд, не засяга приложимостта по отношение на дистанционната търговия на потребителски финансови услуги на Регламент (ЕО) № 44/2001 на Съвета от 22 декември 2000 г. относно юрисдикцията и признаването и изпълнението на съдебни решения по граждански и търговски въпроси <sup>(5)</sup> или на Римската конвенция от 1980 г. относно определянето на приложимия по отношение на договорните задължения закон.
- (9) Постигането на целите на Плана за действие по отношение на финансовите услуги изисква по-високо равнище на защита на потребителите в определени области. Това означава по-голяма конвергенция, по-конкретно в областта на нехармонизираните колективни инвестиционни фондове, правила на поведение, приложими по отношение на инвестиционните услуги и потребителските кредити. До постигането на горепосочената конвергенция трябва да се поддържа високо равнище на защита на потребителите.
- (10) Директива 97/7/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 20 май 1997 г. относно защитата на потребителите по отношение на дистанционни договори <sup>(6)</sup> предвижда основните правила, приложими за дистанционни договори за стоки или услуги, сключени между доставчик и потребител. Директивата обаче не обхваща финансовите услуги.

<sup>(1)</sup> ОВ С 385, 11.12.1998 г., стр. 10, и ОВ С 177 Е, 27.6.2000 г., стр. 21.

<sup>(2)</sup> ОВ С 169, 16.6.1999 г., стр. 43.

<sup>(3)</sup> Становище на Европейския парламент от 5 май 1999 г. (ОВ С 279, 1.10.1999 г., стр. 207), Обща позиция на Съвета от 19 декември 2001 г. (ОВ С 58 Е, 5.3.2002 г., стр. 32) и Решение на Европейския парламент от 14 май 2002 г. (все още не публикувано в Официален вестник). Решение на Съвета от 26 юни 2002 г. (все още не публикувано в Официален вестник).

<sup>(4)</sup> ОВ L 178, 17.7.2000 г., стр. 1.

<sup>(5)</sup> ОВ L 12, 16.1.2001 г., стр. 1.

<sup>(6)</sup> ОВ L 144, 4.6.1997 г., стр. 19.

- (11) В контекста на анализа, извършен от Комисията за установяване на нуждата от конкретни мерки в областта на финансовите услуги, Комисията покани всички заинтересовани държави-членки да представят своите коментари, по-специално във връзка с подготовката на Зелената книга, озаглавена „Финансови услуги — да отговорим на очакванията на потребителите“. Консултациите в този контекст показаха, че има нужда от засилване на защитата на потребителите в тази област. Ето защо, Комисията реши да представи конкретно предложение по дистанционната търговия на финансови услуги.
- (12) Приемането от държавите-членки на противоречащи си или различни правила за защита на потребителите, управляващи дистанционната продажба на потребителски финансови услуги, може да затрудни функционирането на вътрешния пазар и конкуренцията между фирмите на пазара. Затова е необходимо да се приемат общи правила в тази област на общностно равнище, които да гарантират, че няма да има снижаване на цялостната защита на потребителите в държавите-членки.
- (13) Настоящата директива трябва да гарантира високо равнище на защита на потребителите за осигуряване на свободно движение на финансови услуги. Държавите-членки не трябва да могат да приемат разпоредби, различни от изложените в настоящата директива, в областите, които тя хармонизира, освен ако това не е специфично посочено в нея.
- (14) Настоящата директива обхваща всички финансови услуги, които подлежат на предоставяне от разстояние. Определени финансови услуги обаче се управляват от специални разпоредби на законодателството на Общността, което продължава да се прилага по отношение на тези финансови услуги. Въпреки това, трябва да бъдат предвидени принципите, регулиращи дистанционната търговия на такива услуги.
- (15) Договори, за които са водени преговори от разстояние, включват използването на средства за комуникация от разстояние, които се използват като елемент на схемите за продажби или предоставяне на услуги от разстояние, които не изискват едновременното присъствие на доставчика и потребителя. Непрекъснатото развитие на тези средства за комуникация изисква да се дефинират принципи, които да са валидни дори и за тези средства, чието използване все още не е широко разпространено. Ето защо, дистанционни договори са тези, при които оферирането, договарянето и сключването се осъществяват дистанционно.
- (16) Един-единствен договор, който включва последователни операции или отделни операции от едно и също естество, изпълнявани във времето, може да бъде обект на различно законово третиране в различните държави-членки, но е важно настоящата директива да се прилага по един и същ начин във всички държави-членки. За тази цел е подходящо да се счита, че настоящата директива се прилага за първите от серия последователни операции или отделни операции от едно и също естество, изпълнявани във времето, които могат да се считат за представляващи едно цяло, независимо дали тази операция или серия от операции е обект на един-единствен договор или на няколко последователни договора.
- (17) За „начално споразумение за услуги“ може да се счита например откриването на банкова сметка, придобиването на кредитна карта, сключване на договор за управление на портфейл, за „операции“ могат да се считат например, депозирането или теленето на пари по или от банкова сметка, плащането с кредитна карта, операции, извършени в рамките на договор за управление на портфейл. Добавянето на нови елементи към първоначално споразумение за услуги, като възможността за ползване на инструменти за електронни разплащания към съществуващата банкова сметка на лицето не представлява „операция“, а допълнителен договор, по отношение на който се прилага настоящата директива. Абонаментът за нови единици от същия колективен инвестиционен фонд се счита за една от „последователните операции от едно и също естество“.
- (18) Като обхваща схемите за предоставяне на услуги, организирани от доставчика на финансови услуги, настоящата директива има за цел да изключи от обхвата си услуги, предоставяни на напълно случаен принцип и извън някаква търговска структура, занимаваща се единствено със сключването на дистанционни договори.
- (19) Доставчикът е лицето, което предоставя услугите от разстояние. Настоящата директива, въпреки това, трябва да се прилага и когато на някой от етапите на търговията участва посредник. Предвид на естеството и степента на такава участие, имащите отношение разпоредби на настоящата директива трябва да се отнасят за такъв посредник, независимо от неговия или нейния правен статут.
- (20) Дълготрайните носители включват по-конкретно дискети, CD-ROM, DVD и твърдия диск на потребителските компютри, на които се съхранява електронна поща, но не включват страниците в Интернет, освен ако те не отговарят на критериите, съдържащи се в дефиницията за дълготраен носител.
- (21) Използването на средства за дистанционни комуникации не трябва да води до неоправдано ограничаване на предоставяната на клиента информация. В интерес на прозрачността, настоящата директива излага изискванията, необходими за осигуряване на предоставянето на подходящото равнище на информация за потребителя както преди, така и след сключването на договора. Потребителят трябва да получи, преди сключването на договора, предварителната информация, необходима за правилната преценка на предлаганата му финансова услуга, а оттам и да направи добре информиран избор. Доставчикът трябва да посочи за какъв период от време е валидна офертата му такава, каквато е.
- (22) Позициите информация, изброени в настоящата директива, обхващат информация от общо естество, приложима за всички видове финансови услуги. Други изисквания по отношение на информацията за финансова услуга, като например покритието на една застрахователна полица, не са специфицирани единствено в настоящата директива. Този вид информация трябва да се предоставя в съответствие, където е приложимо, със съответното законодателство на Общността или с националното законодателство в съответствие с правото на Общността.

- (23) С оглед на оптималната защита на потребителя е важно потребителят да бъде достатъчно информиран за разпоредбите на настоящата директива и за всякакви кодекси на поведение, действащи в тази област, и че има правото да се оттегли от договора.
- (24) Когато не се прилага правото на оттегляне от договора, защото потребителят изрично е поискал изпълнението на договора, доставчикът трябва да информира потребителя за този факт.
- (25) Потребителите би следвало да бъдат защитени срещу непоискани от тях услуги. Потребителите трябва да бъдат освободени от всякакво задължение в случай на непоискани от тях услуги, като липсата на отговор не се счита за съгласие от тяхна страна. Това правило, обаче, не трябва да накърнява валидността на мълчаливото подновяване на договори, сключени между страните, винаги когато правото на държавите-членки позволява такова мълчаливо подновяване.
- (26) Държавите-членки трябва да предприемат подходящите мерки да защитят ефективно потребителите, които не желаят с тях да бъдат установявани контакти чрез определени средства за комуникация или по определено време. Настоящата директива не следва да засяга конкретните мерки за защита на разположение на потребителите съгласно законите на Общността относно защитата на личните данни и неприкосновеността на личния живот.
- (27) С оглед защитата на потребителите, има нужда от подходящи и ефективни процедури за оплаквания и компенсации в държавите-членки за решаване на потенциални спорове между доставчици и потребители, като се използват, където е подходящо, съществуващите разпоредби.
- (28) Държавите-членки трябва да насърчават публичните или частни органи, създадени за извънсъдебно решаване на спорове, да си сътрудничат при решаване на трансгранични спорове. Такова сътрудничество, по-конкретно, може да предвижда разрешаване на потребителите да представят на извънсъдебни органи в държавите-членки по пребиваването им жалби по отношение на доставчици, установени в други държави-членки. Установяването на офери FIN-NET повиши помощта за потребители при използването на трансгранични услуги.
- (29) Настоящата директива не засяга предоставянето от държавите-членки, в съответствие с правото на Общността, на защитата по настоящата директива на нестопански организации и лица, ползващи финансови услуги, с цел да станат предприемачи.
- (30) Настоящата директива обхваща също и случаи, в които националното законодателство включва концепцията потребителят да направи обвързващо договорно изявление.
- (31) Разпоредбите на настоящата директива относно избора на език от страна на доставчика не трябва да засягат разпоредбите на националното законодателство, прието в съответствие с правото на Общността, което урежда избора на език.
- (32) Общността и държавите-членки поемат задължения в контекста на Общото съглашение за търговията с услуги (GATS) относно възможността потребителите да купуват банкови и инвестиционни услуги от чужбина. GATS дава право на държавите-членки да предприемат мерки по разумни причини, включително мерки за защита на инвеститорите, вложителите, държателите на полици и лицата, на които доставчикът на финансови услуги дължи услуги. Такива мерки не трябва да налагат ограничения извън необходимото за гарантиране защитата на потребителите.
- (33) С оглед приемането на настоящата директива, обхватът на Директива 97/7/ЕО и Директива 98/27/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 19 май 1998 г. относно съдебните разпореджания за защита интересите на потребителите <sup>(1)</sup> и обхвата на периода за анулиране в Директива 90/619/ЕО на Съвета от 8 ноември 1990 г. относно координацията на законите, подзаконовите и административните разпоредби във връзка с прякото живото-застраховане, които предвиждат разпоредбите за улесняване на ефективното упражняване на свободата за предоставяне на услуги <sup>(2)</sup>, трябва да бъдат адаптирани.
- (34) Тъй като целите на настоящата директива, а именно установяването на общи правила за дистанционна търговия на потребителски финансови услуги, не могат да бъдат достигнати в достатъчна степен от държавите-членки и поради това могат да бъдат постигнати по-добре на общностно равнище, Общността може да предприеме мерки съгласно принципите на субсидиарност, както са изложени в член 5 от Договора. В съответствие с принципа на пропорционалност, както е изложен в същия член, настоящата директива не излиза извън необходимото за постигането на тази цел,

ПРИЕХА НАСТОЯЩАТА ДИРЕКТИВА:

Член 1

### Предмет и обхват

1. Предмет на настоящата директива е сближаването на законите, подзаконовите и административните разпоредби на държавите-членки по отношение на дистанционната търговия на потребителски финансови услуги.

2. В случай на договори за финансови услуги, обхващащи начално споразумение за услуги, следвано от последователни операции или серия от отделни операции от едно и също естество, изпълнявани във времето, разпоредбите на настоящата директива се прилагат само за началното споразумение.

<sup>(1)</sup> ОВ L 166, 11.6.1998 г., стр. 51. Директива, последно изменена с Директива 2000/31/ЕО (ОВ С 178, 17.7.2001 г., стр. 1).

<sup>(2)</sup> ОВ L 330, 29.11.1990 г., стр. 50. Директива, последно изменена с Директива 92/96/ЕО (ОВ С 360, 9.12.1992 г., стр. 1).

В случай че няма начално споразумение за услуги, но последователните операции или отделните операции от едно и също естество, изпълнявани с течение на времето, се изпълняват между същите страни по договора, членове 3 и 4 се прилагат само когато се изпълнява първата операция. Когато обаче, за повече от година не се изпълнява операция от същото естество, следващата операция ще се счита за първа от нова серия от операции и съответно ще се прилагат членове 3 и 4.

## Член 2

### Дефиниции

За целите на настоящата директива:

- а) „дистанционен договор“ означава всеки договор за финансови услуги, сключен между доставчик и потребител по схема за организирана продажба или осигуряване на услуги от разстояние, управлявана от доставчика, който за целите на този договор използва изключително едно или повече средства за комуникация от разстояние до и включително времето на сключване на договора;
- б) „финансова услуга“ означава всяка услуга от банково, кредитно, застрахователно, лично-пензионно, инвестиционно или платежно естество;
- в) „доставчик“ означава всяко физическо или юридическо лице, публично или частно, което, действайки в своите търговски или професионални функции, е доставчикът по договора на услугите обект на дистанционни договори;
- г) „потребител“ означава всяко физическо лице, което по дистанционните договори, обхванати от настоящата директива, действа за цели извън неговото занятие, дейност или професия;
- д) „средства за дистанционна комуникация“ се отнася за всякакви средства, които без едновременното физическо присъствие на доставчика и на потребителя, могат да се използват за дистанционна продажба на услуга между тези страни;
- е) „дълготраен носител“ означава всеки инструмент, който позволява на потребителя да съхранява информация, адресирана лично до него, по начин, достъпен за бъдещо ползване за период от време, достатъчно за целите на информацията и който позволява непромененото възпроизвеждане на съхранената информация;
- ж) „оператор или доставчик на средства за дистанционна комуникация“ означава всяко публично или частно физическо или юридическо лице, чието занятие, дейност или професия са свързани с предоставянето на доставчици на едно или повече средства за дистанционна комуникация.

## Член 3

### Информация, предоставяна на потребителя преди сключването на дистанционния договор

1. Своевременно, преди потребителят да бъде обвързан с някакъв дистанционен договор или оферта, той получава следната информация относно:

#### 1) доставчика

- а) идентификация и основна дейност на доставчика, географски адрес, на който се е установил доставчикът, и всякакъв

друг географски адрес, имащ отношение към връзките на клиента с доставчика;

- б) самоличността на представителя на доставчика, установен в държавата-членка по пребиваване на потребителя, и географския адрес, имащ отношение към връзките на клиента с представителя, ако съществува такъв представител;
- в) когато отношенията на потребителя са с друг професионалист, различен от доставчика, самоличността на това лице, в какво качество действа по отношение на потребителя и географския адрес във връзка с отношенията на потребителя с професионалиста;
- г) когато доставчикът е регистриран в търговски или друг подобен публичен регистър, търговският регистър, в който е вписан доставчикът, и регистрационният му номер или еквивалентен начин за идентификация в този регистър;
- д) когато дейността на доставчика е обект на разрешителен режим, конкретна информация за съответния надзорен орган;

#### 2) финансовата услуга

- а) описание на основните характеристики на финансовата услуга;
- б) общата цена, която ще бъде платена от потребителя на доставчика за финансовата услуга, включително всички свързани с нея такси, начисления и разходи и всички данъци, платими чрез доставчика, или, когато не може да бъде указана точна цена, базата за изчисление на цената, която дава възможност на потребителя да я провери;
- в) когато е подходящо, известие, показващо, че финансовата услуга е свързана с инструменти, при които има специални рискове, свързани с техните специфични операции или с операциите, които ще се извършват, или чиято цена зависи от колебанията на финансовите пазари извън контрола на доставчика и миналите изпълнения не са индикатор за бъдещите изпълнения;
- г) известие за възможността да съществуват други данъци и/или разходи, които не са платени чрез доставчика или наложени от него;
- д) всякакви ограничения на периода, за който е валидна така предоставената информация;
- е) договореностите за плащане и изпълнение;
- ж) всякакви специфични допълнителни разходи за потребителя за ползването на средствата за комуникация от разстояние, ако се начисляват такива допълнителни разходи;

#### 3) дистанционния договор

- а) наличие или отсъствие на право на оттегляне от договора в съответствие с член 6 и където има такова право — продължителността и условията за упражняването му, включително и информация за сумата, която може да бъде искано да бъде заплатена от потребителя на база на член 7, параграф 1, както и последствията от неупражняването на това право;

- б) минималната продължителност на дистанционния договор, в случай че финансовите услуги се предоставят постоянно или на интервали;
- в) информация относно всякакви права, които могат да имат страните за прекратяване на договора предсрочно или едностранно по силата на условията на дистанционния договор, включително и всякакви неустойки, наложени съгласно договора в такива случаи;
- г) практически инструкции за упражняване на правото на оттегляне от договора, които да показват, *inter alia*, и адреса, на който трябва да бъде изпратено известието за оттегляне;
- д) държава-членката или държавите-членки, чиито закони са взети от доставчика за база за установяване на взаимоотношенията му с потребителя преди сключването на дистанционния договор;
- е) всяка клауза в договора относно правото, приложимо по отношение на дистанционния договор и/или относно компетентния съд;
- ж) на кой език или езици се предоставят договорните условия и предварителната информация, предвидена по този член, и, освен това, на кой език или езици се ангажира доставчикът със съгласието на потребителя да комуникира по време на валидността на този дистанционен договор;

#### 4) компенсациите

- а) наличие или отсъствие на извънсъдебни механизми за оплаквания и компенсации за потребителя, който е страна по дистанционен договор, и, ако има такива, методите за получаване на достъп до тях;
- б) наличие на гаранционни фондове или други договорености за обезщетяване, които не са обхванати от Директива 94/19/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 30 май 1994 г. относно схемите за гарантиране на депозитите <sup>(1)</sup> и Директива 97/9/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 3 март 1997 г. относно схемите за обезщетяване на инвеститорите <sup>(2)</sup>.

2. Информацията, посочена в параграф 1, търговската цел, която трябва да бъде изяснена, се предоставя по ясен и разбираем начин и по всякакъв начин, подходящ за използваните средства за комуникация от разстояние, като се вземат предвид по-конкретно принципите за добросъвестност при търговските сделки и принципите, регулиращи защитата на тези, които не са в състояние, съобразно законодателството на държавите-членки, да дадат съгласието си, като например непълнолетни лица.

#### 3. В случай на гласова телефонна комуникация:

- а) идентификацията на доставчика и търговската цел на обаждането, инициирано от доставчика, трябва да бъдат изрично изяснени в началото на всеки разговор с потребителя;
- б) в случай, че е получено изричното съгласие на потребителя, е необходимо да се предостави само следната информация:
  - самоличността на лицето, което контактува с потребителя и връзката му с доставчика,
  - описание на основните характеристики на финансовата услуга,

- общата цена, която трябва да бъде платена от потребителя на доставчика за финансовата услуга, включително и всички данъци, платими чрез доставчика, или когато не може да бъде посочена точна цена, базата за изчисление на цената, която дава възможност на потребителя да я провери,
- известие за възможността да съществуват други данъци и/или разходи, които не са платени чрез доставчика или наложени от него,
- наличието или отсъствието на право на оттегляне от договора в съответствие с член 6 и където има такова право — продължителността и условията за упражняването му, включително и информация за сумата, която може да бъде искано да бъде платена от потребителя на основание член 7, параграф 1.

Доставчикът информира потребителя, че има и друга информация, която може да бъде предоставена при поискване и от какъв характер е тази информация. При всички случаи, доставчикът предоставя пълната информация, когато изпълнява задълженията си по член 5.

4. Информацията относно договорните задължения, която трябва да бъде съобщена на потребителя по време на преддоговорната фаза, трябва да бъде в съответствие с договорните задължения, възникващи от правото, което се приема за приложимо по отношение на дистанционните договори, ако последните бъдат сключени.

#### Член 4

##### Изисквания за допълнителна информация

1. Когато в законодателството на Общността има разпоредби, регулиращи финансовите услуги, които съдържат изисквания за предварителна информация в допълнение към тези, изброени в член 3, параграф 1, тези изисквания продължават да бъдат в сила.
2. До бъдещата хармонизация държавите-членки могат да поддържат или въвеждат по-строги разпоредби за изискваната предварителна информация, когато тези разпоредби са в съответствие с правото на Общността.
3. Държавите-членки съобщават на Комисията националните разпоредби относно изискванията за предварителна информация по параграфи 1 и 2 от този член, когато тези изисквания са допълнителни към изискванията по член 3, параграф 1. Комисията взема предвид така съобщените национални разпоредби при изготвянето на доклада по член 20, параграф 2.
4. С цел осигуряване на високо равнище на прозрачност с всички подходящи средства, Комисията гарантира, че съобщената и информацията относно националните разпоредби ще бъде предоставена на потребителите и доставчиците.

#### Член 5

##### Съобщаване на договорните условия и на предварителната информация

1. Доставчикът съобщава на потребителя всички договорни условия и информацията, предвидена по член 3, параграф 1, и член 4 на хартиен носител или на друг дълготраен носител на разположение и достъпен за потребителя, своевременно преди потребителя да се е обвързал с някой дистанционен договор или оферта.

<sup>(1)</sup> ОВ L 135, 31.5.1994 г., стр. 5.

<sup>(2)</sup> ОВ L 84, 26.3.1997 г., стр. 22.

2. Доставчикът изпълнява задължението си по параграф 1 незабавно след сключването на договора, ако договорът е бил сключен по искане на потребителя, като е използвано средство за дистанционна комуникация, което не дава възможност за предоставяне на договорните условия и информацията в съответствие с параграф 1.

3. По всяко време през периода на договорните взаимоотношения, потребителят има правото по негово искане да получи договорните условия на хартиен носител. Освен това, потребителят има право да промени използваното средство за дистанционна комуникация, освен ако това е несъвместимо със сключения договор или с естеството на предоставяната финансова услуга.

#### Член 6

### Право на оттегляне от договора

1. Държавите-членки гарантират, че на потребителя се дава период от 14 календарни дни за оттегляне от договора без неустойка и без да посочва основания. Този период обаче се удължава на 30 календарни дни при дистанционни договори, отнасящи се до застраховка „Живот“, обхваната от Директива 90/619/ЕИО и лични пенсионни операции.

Периодът за оттегляне започва:

- или от деня на сключването на дистанционния договор, с изключение на гореспомената застраховка „Живот“, където срокът започва от момента, когато потребителят е уведомен, че дистанционният договор е сключен,
- или от деня, в който потребителят получи договорните условия и информацията в съответствие с член 5, параграф 1 или 2, ако той е по-късно от датата, посочена в първо тире.

Държавите-членки, в допълнение на правото за оттегляне, могат да предвидят, че приложимостта на договорите, свързани с инвестиционни услуги, се преустановява за същия период, предвиден в настоящия параграф.

2. Правото на оттегляне не се прилага за:

- a) финансови услуги, чиято цена зависи от колебанията на финансовия пазар извън контрола на доставчиците, които могат да настъпят по време на периода на оттеглянето от договора, като например услуги, отнасящи се до:
  - валута,
  - инструменти на паричния пазар,
  - прехвърлими ценни книжа,
  - дялове в предприятия за колективни инвестиции;
  - договори за финансови фючърси, включително еквивалентни инструменти с кеш сетълмент,

- форуърдни лихвени споразумения (FRA),
- лихвени, валутни суапове и суапове с акции,
- опции за придобиване или разпореждане с инструментите, посочени в тази точка, включително еквивалентни инструменти с кеш сетълмент. Тази категория включва в частност опции за валути и лихвени проценти;

- b) застрахователни полици за пътуване и багаж или подобни краткосрочни застрахователни полици с продължителност, по-малка от един месец;
- в) договори, чието изпълнение е напълно приключено от двете страни по изричното искане на потребителя, преди потребителят да е упражнил правото си на оттегляне от договора.

3. Държавите-членки могат да предвидят, че правото за оттегляне от договора няма да се прилага за:

- a) всеки кредит, предназначен главно за целите на придобиването или запазването на вещни права върху земя или върху съществуваща или проектирана сграда, или за целите на обновяването или подобряването на сграда; или
- b) всеки кредит, обезпечен или с ипотека върху недвижим имот, или с право, свързано с недвижим имот; или
- в) декларации от потребителите, използващи услугите на длъжностно лице, предвиждащи, че длъжностното лице потвърждава, че на потребителя са гарантирани правата по член 5, параграф 1.

Настоящият параграф не засяга правото за време за размисъл, което се дава на потребителите, които живеят в тези държавите-членки, където то съществува, по времето на приемането на настоящата директива.

4. Държавите-членки, възползващи се от възможността, предвидена в параграф 3, трябва да информират Комисията за това.

5. Комисията предоставя информацията, съобщена от държавите-членки на Европейския парламент и Съвета, и осигурява предоставянето ѝ на потребителите и доставчиците, които са я поискали.

6. Ако потребителят упражни правото си на оттегляне от договора преди изтичането на съответния срок, той трябва да уведоми, като следва практическите инструкции, дадени му в съответствие с член 3, параграф 1 и параграф 3, буква г), чрез средство, което може да бъде доказано в съответствие с националния закон. Счита се, че срокът е спазен, ако уведомлението, в случай че същото е на хартиен или друг траен носител, който е на разположение или е достъпен за получателя, е изпратено преди изтичането на срока.

7. Настоящият член не се прилага за кредитни споразумения, анулирани съгласно условията на член 6, параграф 4 на Директива 97/7/ЕО или член 7 на Директива 94/47/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 26 октомври 1994 г. за защитата на купувачите по отношение на някои аспекти на договорите, свързани със закупуването на правото за ползване на недвижими имоти на базата на фиксиран период от време през годината <sup>(1)</sup>.

<sup>(1)</sup> ОВ L 280, 29.10.1994 г., стр. 83.

Ако към даден дистанционен договор за дадена финансова услуга е приложен друг дистанционен договор относно услуги, предоставяни от доставчика или от трето лице на базата на споразумение между третото лице и доставчика, този допълнителен дистанционен договор ще бъде анулиран без неустойка, ако потребителят упражни правото си на оттегляне от договора, както е предвидено в член 6, параграф 1.

8. Разпоредбите на настоящия член не засягат законовите и подзаконовите разпоредби на държавите-членки, които регулират анулирането или прекратяването или неприложимостта на даден дистанционен договор или правото на даден потребител да изпълни договорните си задължения преди времето, определено в дистанционния договор. Това се прилага независимо от условията за и от правните последици на прекратяването на договора.

#### Член 7

##### Плащане за услугата, предоставена преди оттеглянето от договора

1. Когато потребителят упражни правото си за оттегляне от договора по член 6, параграф 1, от него може да се изисква да плати без ненужна забава за услугата, реално предоставена от доставчика в съответствие с договора. Изпълнението на договора може да започне само след като потребителят е дал одобрението си. Платимата сума няма:

- да превишава сумата, която е пропорционална на обема на вече предоставената услуга в сравнение с пълното покритие на договора,
- в никакъв случай няма да бъде такава, че да може да се тълкува като неустойка.

2. Държавите-членки могат да предвидят, че не може да се изисква от потребителя да плаща каквато и да е сума, когато се оттегля от застрахователен договор.

3. Доставчикът не може да изисква от потребителя да плаща каквато и да е сума на основание параграф 1, освен ако може да докаже, че потребителят е надлежно уведомен за дължимата сума в съответствие с член 3, параграф 1 и параграф 3, буква а). В никакъв случай обаче, той не може да изисква подобно плащане, ако той е започнал изпълнението на договора преди изтичането на периода за оттегляне от договора, предвиден в член 6, параграф 1, без предварителното искане на потребителя.

4. Без ненужна забава и в рамките на не повече от 30 календарни дни доставчикът връща на потребителя сумите, които е получил от него в съответствие с дистанционния договор, освен сумата, посочена в параграф 1. Този период започва да тече от деня, в който доставчикът получи уведомлението за оттегляне от договора.

5. Потребителят връща на доставчика всички суми и/или имущество, които е получил от доставчика без забава и в рамките на не повече от 30 календарни дни. Този период започва да тече от деня, в който потребителят изпрати уведомлението за оттеглянето от договора.

#### Член 8

##### Плащане с карта

Държавите-членки осигуряват наличие на подходящи мерки, позволяващи на клиента:

- да поиска анулиране на плащането, когато неговата карта за плащане е използвана по измамен начин във връзка с дистанционни договори,
- в случай на такова измамническо използване изплатената сума да бъде заверена по сметката му или същата да му бъде върната.

#### Член 9

##### Услуги, предоставени, без да са искани

Без да се засягат разпоредбите на държавите-членки за мълчаливото подновяване на дистанционните договори, когато подобни правила разрешават подобно мълчаливо подновяване, държавите-членки вземат необходимите мерки за:

- забрана на предоставянето на финансови услуги на даден клиент, ако не са предварително поискани от негова страна, когато такова предоставяне включва искане за незабавно или отложено плащане,
- освобождаване на потребителя от всякакво задължение в случай на услуги, които не са поискани от него, като липсата на отговор не представлява съгласие.

#### Член 10

##### Нежелани съобщения

1. За използването от доставчика на следните дистанционни техники за комуникация се изисква предварителното съгласие на потребителя:

- а) автоматизирани системи за повикване без човешка намеса (автоматични машини за повикване);
- б) факс машини.

2. Държавите-членки осигуряват средствата за дистанционни комуникации, различни от тези, посочени в параграф 1, когато те позволяват индивидуални съобщения:

- а) да не бъдат разрешавани, освен ако не е получено съгласието на съответните потребители; или
- б) да могат да бъдат използвани само ако потребителят не е изразил изричното си възражение.

3. Мерките, посочени в параграфи 1 и 2, не водят до разходи за потребителите.

#### Член 11

##### Санкции

Държавите-членки предвиждат подходящи санкции в случай на неспазване от страна на доставчика на националните разпоредби, приети в съответствие с настоящата директива.

Те могат да предвидят конкретно за тази цел, че потребителят може да анулира договора по всяко време, безплатно и без неустойка.

Тези санкции трябва да бъдат ефективни, пропорционални и възпиращи.

## Член 12

**Императивен характер на разпоредбите на настоящата директива**

1. Потребителите не могат да се отказват от правата, дадени им по настоящата директива.
2. Държавите-членки предприемат необходимите мерки, за да гарантират, че потребителят не изгубва защитата, предоставена му по настоящата директива, поради избора на право на страна, която не е членка, като право, приложимо към договора, ако този договор има тясна връзка с територията на една или повече държави-членки.

## Член 13

**Съдебна и административна защита**

1. Държавите-членки гарантират наличие на подходящи и ефективни средства, за да се осигури спазването на настоящата директива в интерес на потребителите.
2. Средствата, посочени в параграф 1, включват разпоредби, с които един или повече от следните органи, както е определено от националното право, могат да предприемат действия в съответствие с националното право пред съдилищата или пред компетентните административни органи, за да се осигури прилагането на националните разпоредби по прилагане на настоящата директива:
  - a) публични органи или техните представители;
  - b) организации на потребителите, имащи законен интерес да защитават потребителите;
  - b) професионални организации, които имат легитимен интерес да действат.
3. Държавите-членки вземат необходимите мерки за осигуряване на прекратяването от страна на операторите и доставчиците на средства за дистанционни комуникации на практиките, които са били обявени като нарушаващи настоящата директива, на основание съдебно решение, административно решение или решение, издадено от надзорен орган, за което са уведомени, когато тези оператори или доставчици са в състояние да направят това.

## Член 14

**Извънсъдебна защита**

1. Държавите-членки насърчават създаването или разработването на подходящи и ефективни извънсъдебни процедури за оплаквания и жалби за уреждане на потребителски спорове във връзка с дистанционно предоставяни финансови услуги.
2. Държавите-членки, в частност, насърчават органите, отговарящи за извънсъдебното уреждане на спорове, да сътрудничат при решаването на трансгранични спорове във връзка с финансови услуги, предоставяни дистанционно.

## Член 15

**Тежест на доказване**

Без да се засягат разпоредбите на член 7, параграф 3, държавите-членки могат да предвидят условието, че тежестта на доказване във връзка със задълженията на доставчика за уведомяване на потребителя и съгласието на потребителя за сключване на договора и когато е подходящо, неговото изпълнение, може да остане за доставчика.

Всяко договорно условие, предвиждащо, че тежестта на доказване на спазването от страна на доставчика на всички задължения или на част от тях, които са му наложени съобразно настоящата директива, трябва да се носи от потребителя, е несправедливо условие по смисъла на Директива 93/13/ЕИО на Съвета от 5 април 1993 г. за несправедливите условия в договорите с потребителите <sup>(1)</sup>.

## Член 16

**Преходни мерки**

Държавите-членки могат да наложат национални правила, които са в съответствие с настоящата директива, за доставчиците, действащи в дадена държава, която все още не е въвела настоящата директива и чийто закон няма задължения, отговарящи на тези, предвидени в настоящата директива.

## Член 17

**Директива 90/619/ЕО**

В член 15, параграф 1 на Директива 90/619/ЕИО, първа алинея се заменя със следното:

„1. Всяка държава-членка препоръчва всеки държател на застрахователна полица, който сключва индивидуален договор за застраховка по живот, да има период от 30 календарни дни от момента, когато е уведомен, че договърът е сключен, в рамките на който да анулира договора.“

## Член 18

**Директива 97/7/ЕО**

Директива 97/7/ЕО се изменя с настоящото, както следва:

1. член 3, параграф 1, първо тире се заменя със следното:

„— във връзка с всяка финансова услуга, за която се прилага Директива 2002/65/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 23 септември 2002 г. относно дистанционната търговия на потребителски финансови услуги и изменяща Директива 90/619/ЕИО на Съвета и Директиви 97/7/ЕО и 98/27/ЕО (\*),

(\*) ОВ L 271, 9.10.2002 г., стр. 16.“;

2. приложение II се заличава.

(1) ОВ L 95, 21.4.1993 г., стр. 29.



## Член 19

**Директива 98/27/ЕО**

Към приложението на Директива 98/27/ЕО се добавя следната точка:

- „11. Директива 2002/65/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 23 септември 2002 г. относно дистанционната търговия на потребителски финансови услуги и изменяща Директива 90/619/ЕИО на Съвета и Директиви 97/7/ЕО и 98/27/ЕО (\*).

(\*) ОВ L 271, 9.10.2002 г., стр. 16.“

## Член 20

**Преглед**

1. След изпълнението на настоящата директива Комисията проучва функционирането на вътрешния пазар на финансови услуги по отношение на търговията на тези услуги. Тя следва да направи анализ и да детайлизира трудностите, с които се сблъскват или могат да се сблъскат както потребителите, така и доставчиците, в частност тези които, произтичат от различията между националните разпоредби във връзка с информацията и правото на оттегляне.

2. Не по-късно от 9 април 2006 г. Комисията докладва на Европейския парламент и на Съвета по проблемите, стоящи както пред потребителите, така и пред доставчиците, търсещи да закупят и продадат финансови услуги, и представя, когато е подходящо, предложения за изменение и допълнение и/или допълнително хармонизиране на разпоредбите за информацията и правото за оттегляне в законодателството на Общността относно финансовите услуги и/или тези, които са обхванати от член 3.

## Член 21

**Въвеждане**

1. Държавите-членки въвеждат в сила законовите, подзаконовите и административните разпоредби, необходими, за да се съобразят

с настоящата директива, не по-късно от 9 октомври 2004 г. Те незабавно информират Комисията за това.

Когато държавите-членки приемат тези мерки, в тях се съдържа позоваване на настоящата директива или те се придружават от такова позоваване при официалното им публикуване. Редът и условията на позоваване се определят от държавите-членки.

2. Държавите-членки съобщават на Комисията текстовете на основните разпоредби от националното законодателство, приети от тях в областта, регулирана от настоящата директива, заедно с таблица, която показва как разпоредбите на настоящата директива кореспондират със съответствията на приетите национални разпоредби.

## Член 22

**Влизане в сила**

Настоящата директива влиза в сила в деня на публикуването ѝ в *Официален вестник на Европейските общности*.

## Член 23

**Адресати**

Адресати на настоящата директива са държавите-членки.

Съставено в Брюксел на 23 септември 2002 година.

За Европейския парламент

За Съвета

Председател

Председател

P. COX

M. FISCHER BOEL