



DIRECTIVA (UE) 2023/2673 A PARLAMENTULUI EUROPEAN ȘI A CONSILIULUI

din 22 noiembrie 2023

de modificare a Directivei 2011/83/UE în ceea ce privește contractele de servicii financiare încheiate la distanță și de abrogare a Directivei 2002/65/CE

(Text cu relevanță pentru SEE)

PARLAMENTUL EUROPEAN ȘI CONSILIUL UNIUNII EUROPENE,

având în vedere Tratatul privind funcționarea Uniunii Europene, în special articolul 114,

având în vedere propunerea Comisiei Europene,

după transmiterea proiectului de act legislativ către parlamentele naționale,

după consultarea Băncii Centrale Europene,

având în vedere avizul Comitetului Economic și Social European ⁽¹⁾,

hotărând în conformitate cu procedura legislativă ordinară ⁽²⁾,

întrucât:

- (1) Directiva 2002/65/CE a Parlamentului European și a Consiliului ⁽³⁾ stabilește norme la nivelul Uniunii privind comercializarea la distanță a serviciilor financiare de consum. În același timp, Directiva 2011/83/UE a Parlamentului European și a Consiliului ⁽⁴⁾ stabilește, printre altele, norme aplicabile contractelor la distanță pentru vânzarea de bunuri și prestarea de servicii încheiate între un comerciant și un consumator.
- (2) Articolul 169 alineatul (1) și articolul 169 alineatul (2) litera (a) din Tratatul privind funcționarea Uniunii Europene (TFUE) prevăd că Uniunea contribuie la atingerea unui nivel înalt de protecție a consumatorilor prin măsurile adoptate în temeiul articolului 114 din TFUE. Articolul 38 din Carta drepturilor fundamentale a Uniunii Europene (denumită în continuare „carta”) prevede că politicile Uniunii asigură un nivel ridicat de protecție a consumatorilor.
- (3) În cadrul pieței interne, pentru a proteja libertatea de alegere, este necesar un nivel ridicat de protecție a consumatorilor în ceea ce privește contractele de servicii financiare încheiate la distanță, pentru a mări încrederea consumatorilor în vânzarea la distanță.
- (4) Asigurarea aceluiași nivel ridicat de protecție a consumatorilor în cadrul întregii piețe interne se realizează cel mai bine prin armonizare deplină. O armonizare deplină este necesară pentru a se asigura un nivel ridicat și echivalent de protecție a intereselor tuturor consumatorilor din Uniune și pentru a se crea o piață internă care să funcționeze optim. Prin urmare, nu ar trebui să li se permită statelor membre să mențină sau să introducă în legislația lor națională dispoziții de drept intern diferite de cele prevăzute în prezenta directivă, în ceea ce privește aspecte care intră sub incidența acesteia, cu excepția cazului în care se prevede altfel în prezenta directivă. În absența unor dispoziții armonizate, statele membre ar trebui să dispună în continuare de libertatea de a menține sau introduce dispoziții în legislația lor națională.

⁽¹⁾ JO C 486, 21.12.2022, p. 139.

⁽²⁾ Poziția Parlamentului European din 5 octombrie 2023 (nepublicată încă în Jurnalul Oficial) și Decizia Consiliului din 23 octombrie 2023.

⁽³⁾ Directiva 2002/65/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 23 septembrie 2002 privind comercializarea la distanță a serviciilor financiare de consum și de modificare a Directivei 90/619/CEE a Consiliului și a Directivelor 97/7/CE și 98/27/CE (JO L 271, 9.10.2002, p. 16).

⁽⁴⁾ Directiva 2011/83/UE a Parlamentului European și a Consiliului din 25 octombrie 2011 privind drepturile consumatorilor, de modificare a Directivei 93/13/CEE a Consiliului și a Directivei 1999/44/CE a Parlamentului European și a Consiliului și de abrogare a Directivei 85/577/CEE a Consiliului și a Directivei 97/7/CE a Parlamentului European și a Consiliului (JO L 304, 22.11.2011, p. 64).

- (5) Directiva 2002/65/CE a făcut obiectul mai multor revizui. Aceste revizui au arătat că introducerea progresivă a unei legislații sectoriale specifice a Uniunii a condus la suprapuneri semnificative a legislației respective cu Directiva 2002/65/CE și că digitalizarea a exacerbat unele aspecte care nu sunt pe deplin abordate de directiva respectivă.
- (6) Digitalizarea a contribuit la evoluții ale pieței care nu au fost prevăzute la momentul adoptării Directivei 2002/65/CE. De fapt, evoluțiile tehnologice rapide care au avut loc între timp au adus schimbări semnificative pe piața serviciilor financiare. Deși la nivelul Uniunii s-au adoptat numeroase acte juridice sectoriale, serviciile financiare oferite consumatorilor au evoluat și s-au diversificat considerabil. Au apărut noi produse, în special în mediul online, iar utilizarea lor continuă să se dezvolte, adesea într-un mod rapid și neprevăzut. În acest sens, aplicarea orizontală a Directivei 2002/65/CE rămâne relevantă. Aplicarea respectivei directive în cazul serviciilor financiare de consum care nu sunt reglementate de acte legislative sectoriale ale Uniunii a însemnat că se aplică un set de norme armonizate în beneficiul consumatorilor și al comercianților. Această caracteristică a „plasei de siguranță” contribuie la garantarea unui nivel ridicat de protecție a consumatorilor, asigurând în același timp condiții de concurență echitabile între comercianți.
- (7) Pentru a aborda faptul că introducerea progresivă a unor acte legislative sectoriale ale Uniunii a condus la suprapuneri semnificative ale actelor respective cu Directiva 2002/65/CE și faptul că digitalizarea a exacerbat unele aspecte care nu sunt pe deplin abordate de directiva respectivă, inclusiv modul și momentul în care ar trebui furnizate informații consumatorului, este necesar să se revizuiască normele aplicabile contractelor de servicii financiare încheiate la distanță între un consumator și un comerciant, asigurându-se în același timp aplicarea elementului de „plasă de siguranță” pentru serviciile financiare care fie nu intră sub incidența actelor legislative sectoriale ale Uniunii, fie sunt excluse din domeniul de aplicare al actelor Uniunii care reglementează servicii financiare specifice.
- (8) Pentru a asigura un nivel consecvent de protecție a consumatorilor în întreaga Uniune și pentru a preveni divergențele care împiedică încheierea contractelor de servicii financiare în cadrul pieței interne, sunt necesare norme pentru a oferi securitate juridică și transparență comercianților, inclusiv microîntreprinderilor și întreprinderilor mici și mijlocii, și pentru a prevedea drepturi și obligații executorii din punct de vedere juridic pentru consumatori în toate statele membre. Statele membre sunt încurajate să țină seama de nevoile specifice ale microîntreprinderilor și ale întreprinderilor mici și mijlocii în aplicarea normelor de transpunere a prezentei directive. Noțiunea de microîntreprinderi și întreprinderi mici și mijlocii ar trebui înțeleasă conform definiției de la articolul 2 din anexa la Recomandarea 2003/361/CE a Comisiei (*).
- (9) Directiva 2011/83/UE, la fel ca Directiva 2002/65/CE, prevede un drept la informare precontractuală și un drept de retragere pentru anumite contracte încheiate cu consumatorii la distanță. Complementaritatea existentă între respectivele directive este însă limitată, deoarece Directiva 2011/83/UE nu reglementează serviciile financiare, pe care le definește drept servicii cu caracter bancar, de creditare, de asigurări, de pensii personale, de investiții sau de plăți. În acest context, un cont de economii pentru locuințe și un contract de credit de consum ar trebui considerate servicii financiare. Vânzarea de bunuri precum metale prețioase, diamante, vin sau whiskey nu ar trebui considerată un serviciu financiar **per se**.
- (10) Extinderea domeniului de aplicare al Directivei 2011/83/UE pentru a include contractele de servicii financiare încheiate la distanță ar trebui să asigure complementaritatea necesară. Cu toate acestea, având în vedere natura specifică a serviciilor financiare de consum, în special ca urmare a complexității lor, nu este adecvată aplicarea tuturor dispozițiilor Directivei 2011/83/UE în cazul contractelor de servicii financiare de consum încheiate la distanță. Prin adăugarea la Directiva 2011/83/UE a unui capitol specific, cu norme aplicabile numai contractelor de servicii financiare de consum încheiate la distanță, se pot asigura claritatea și securitatea juridică necesare.
- (11) Contractele de servicii financiare încheiate în alt mod decât la distanță nu intră sub incidența prezentei directive. Prin urmare, statele membre pot stabili, în conformitate cu dreptul Uniunii, ce norme se aplică unor astfel de contracte, inclusiv prin aplicarea cerințelor prevăzute în prezenta directivă și contractelor care nu sunt incluse în domeniul său de aplicare.

(*) Recomandarea 2003/361/CE a Comisiei din 6 mai 2003 privind definirea microîntreprinderilor și a întreprinderilor mici și mijlocii (JO L 124, 20.5.2003, p. 36).

- (12) Deși nu toate dispozițiile Directivei 2011/83/UE ar trebui să se aplice contractelor de servicii financiare încheiate la distanță având în vedere natura specială a acestor servicii, o serie de dispoziții ale Directivei 2011/83/UE, cum ar fi definițiile relevante și normele cu privire la plățile suplimentare, la asigurarea punerii în aplicare, la vânzarea nesolicitată și la raportare, ar trebui să se aplice și contractelor de servicii financiare încheiate la distanță. Aplicarea acestor dispoziții asigură complementaritatea între diferitele tipuri de contracte încheiate la distanță.
- (13) În ceea ce privește sancțiunile, statele membre ar trebui să adopte regimul sancțiunilor care se aplică în cazul nerespectării dispozițiilor din legislația lor națională adoptate în temeiul prezentei directive și ar trebui să ia toate măsurile necesare pentru a asigura aplicarea acestora. Sancțiunile prevăzute ar trebui să fie efective, proporționale și cu efect de descurajare, în conformitate cu articolul 24 alineatul (1) din Directiva 2011/83/UE. Prezenta directivă ar trebui să includă, de asemenea, dispoziții specifice privind impunerea de sancțiuni în conformitate cu articolul 21 din Regulamentul (UE) 2017/2394 al Parlamentului European și al Consiliului (⁶), aplicabile contractelor la distanță încheiate între un comerciant și un consumator pentru prestarea de servicii financiare. Celelalte dispoziții privind sancțiunile prevăzute la articolul 24 alineatele (2)-(5) din Directiva 2011/83/UE nu se aplică contractelor la distanță încheiate între un comerciant și un consumator pentru prestarea de servicii financiare.
- (14) Un capitol specific din Directiva 2011/83/UE ar trebui să conțină normele Directivei 2002/65/CE care își mențin relevanța și caracterul necesar, în special pe cele referitoare la dreptul la informare precontractuală și la dreptul de retragere, precum și normele care asigură echitatea online atunci când contractele de servicii financiare sunt încheiate la distanță.
- (15) Întrucât contractele de servicii financiare la distanță sunt încheiate cel mai frecvent prin mijloace electronice, stabilirea de norme privind asigurarea echității online atunci când serviciile financiare sunt contractate la distanță ar trebui să contribuie la realizarea obiectivelor prevăzute la articolul 114 din TFUE și la articolul 38 din cartă. Norma privind explicațiile adecvate ar trebui să asigure o mai mare transparență și să ofere consumatorului dreptul de a solicita intervenția umană atunci când acesta interacționează cu comerciantul prin intermediul unor interfețe online complet automatizate, cum ar fi roboții de chat, consilierea automatizată, instrumentele interactive sau alte mijloace similare.
- (16) Anumite servicii financiare de consum sunt reglementate de acte specifice ale Uniunii, care se aplică în continuare serviciilor financiare respective. Prezenta directivă nu modifică actele sectoriale existente ale Uniunii. Pentru a se asigura securitatea juridică, precum și absența duplicărilor sau suprapunerilor, ar trebui să se clarifice faptul că, în cazul în care alte acte ale Uniunii care reglementează servicii financiare specifice conțin norme privind informarea precontractuală, privind dreptul de retragere sau privind explicațiile adecvate, indiferent de nivelul de detaliere al acestor norme, ar trebui ca respectivele servicii financiare de consum specifice să li se aplice numai dispozițiile corespunzătoare ale acelor alte acte ale Uniunii, cu excepția cazului în care în actele respective se prevede altfel, inclusiv opțiunea explicită ca statele membre să excludă aplicarea respectivelor norme specifice. În acest context, ori de câte ori un act specific al Uniunii stabilește norme care le oferă statelor membre posibilitatea de a nu aplica respectivul act specific al Uniunii și care fac în schimb trimitere la aplicarea unui alt act specific al Uniunii, cum este cazul articolului 3 alineatul (3) litera (a) din Directiva 2014/17/UE a Parlamentului European și a Consiliului (⁷), normele respectivului act specific al Uniunii ar trebui să prevaleze, iar prezenta directivă nu ar trebui să se aplice. În mod similar, în cazurile în care actul specific al Uniunii prevede norme privind modalități alternative adecvate pentru a se asigura că consumatorii primesc în timp util informații în etapa precontractuală, cum este cazul articolului 3 alineatul (5) din Directiva 2014/17/UE, normele prevăzute în respectivul act specific al Uniunii ar trebui să prevaleze, iar prezenta directivă nu ar trebui să se aplice.

(⁶) Regulamentul (UE) 2017/2394 al Parlamentului European și al Consiliului din 12 decembrie 2017 privind cooperarea dintre autoritățile naționale însărcinate să asigure respectarea legislației în materie de protecție a consumatorului și de abrogare a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 (JO L 345, 27.12.2017, p. 1).

(⁷) Directiva 2014/17/UE a Parlamentului European și a Consiliului din 4 februarie 2014 privind contractele de credit oferite consumatorilor pentru bunuri imobile rezidențiale și de modificare a Directivelor 2008/48/CE și 2013/36/UE și a Regulamentului (UE) nr. 1093/2010 (JO L 60, 28.2.2014, p. 34).

- (17) În ceea ce privește informațiile precontractuale, unele acte ale Uniunii care reglementează servicii financiare specifice conțin norme adaptate respectivelor servicii financiare specifice, menite să asigure faptul că consumatorii sunt în măsură să înțeleagă caracteristicile esențiale ale contractului propus. De exemplu, Regulamentul (UE) 2019/1238 al Parlamentului European și al Consiliului ⁽⁸⁾ și Directivele 2014/92/UE ⁽⁹⁾, 2014/65/UE ⁽¹⁰⁾ și (UE) 2016/97 ⁽¹¹⁾ ale Parlamentului European și ale Consiliului conțin dispoziții referitoare la informațiile precontractuale în actul de bază specific al Uniunii și împuternicesc totodată Comisia să adopte acte delegate sau de punere în aplicare. Respectivelor servicii financiare de consum specifice ar trebui să li se aplice numai cerințele de informare precontractuală prevăzute în astfel de acte ale Uniunii, cu excepția cazului în care se prevede altfel în actele respective. Acest lucru ar trebui să fie valabil și în cazul în care actul Uniunii care reglementează servicii financiare specifice prevede norme diferite sau minime privind informațiile precontractuale în comparație cu normele prevăzute de prezenta directivă.
- (18) În ceea ce privește dreptul de retragere, în cazul în care actul Uniunii care reglementează servicii financiare specifice le oferă consumatorilor timpul necesar pentru a analiza implicațiile contractului semnat, indiferent cum este denumit acest drept de respectivul act al Uniunii, respectivelor servicii financiare de consum specifice ar trebui să li se aplice numai dispozițiile corespunzătoare prevăzute în acesta, cu excepția situației în care se prevede altfel în actul respectiv. De exemplu, atunci când se aplică articolul 186 din Directiva 2009/138/CE a Parlamentului European și a Consiliului ⁽¹²⁾, se aplică normele privind „perioada de anulare” prevăzute în Directiva 2009/138/CE și nu normele privind dreptul de retragere prevăzute în prezenta directivă, iar atunci când se aplică articolul 14 alineatul (6) din Directiva 2014/17/UE, se aplică normele privind posibilitatea de a alege între dreptul de retragere și perioada de reflecție prevăzute în Directiva 2014/17/UE și nu normele privind dreptul de retragere prevăzute în prezenta directivă.
- (19) În conformitate cu Directiva 2014/17/UE și cu Directiva (UE) 2023/2225 a Parlamentului European și a Consiliului ⁽¹³⁾, statele membre pot aplica directivele respective, în conformitate cu dreptul Uniunii, în domenii care nu intră în domeniul lor de aplicare. Prin urmare, ar trebui să se clarifice faptul că statele membre pot aplica articolul 14 alineatul (6) din Directiva 2014/17/UE contractelor de credit, în pofida faptului că astfel de contracte sunt excluse din domeniul de aplicare al directivei respective prin articolul 3 alineatul (2) din aceasta. În mod similar, ar trebui să se clarifice faptul că statele membre pot aplica articolele 26 și 27 din Directiva (UE) 2023/2225 contractelor de credit, în pofida faptului că astfel de contracte sunt excluse din domeniul de aplicare al directivei respective prin articolul 2 alineatul (2) din aceasta.
- (20) În ceea ce privește normele privind explicațiile adecvate, anumite acte ale Uniunii care reglementează servicii financiare specifice, cum ar fi Directivele 2014/17/UE, 2014/65/UE și (UE) 2016/97, stabilesc deja norme privind explicațiile adecvate pe care comercianții trebuie să le furnizeze consumatorilor cu privire la contractul propus. Pentru a asigura securitatea juridică, normele privind explicațiile adecvate prevăzute în prezenta directivă nu ar trebui să se aplice serviciilor financiare care intră sub incidența actelor Uniunii ce reglementează servicii financiare specifice și care conțin norme privind explicațiile adecvate care trebuie furnizate consumatorului înainte de încheierea contractului, indiferent cum sunt denumite aceste explicații în respectivul act al Uniunii.

⁽⁸⁾ Regulamentul (UE) 2019/1238 al Parlamentului European și al Consiliului din 20 iunie 2019 privind un produs paneuropean de pensii personale (PEPP) (JO L 198, 25.7.2019, p. 1).

⁽⁹⁾ Directiva 2014/92/UE a Parlamentului European și a Consiliului din 23 iulie 2014 privind comparabilitatea comisioanelor aferente conturilor de plăți, schimbarea conturilor de plăți și accesul la conturile de plăți cu servicii de bază (JO L 257, 28.8.2014, p. 214).

⁽¹⁰⁾ Directiva 2014/65/UE a Parlamentului European și a Consiliului din 15 mai 2014 privind piețele instrumentelor financiare și de modificare a Directivei 2002/92/CE și a Directivei 2011/61/UE (JO L 173, 12.6.2014, p. 349).

⁽¹¹⁾ Directiva (UE) 2016/97 a Parlamentului European și a Consiliului din 20 ianuarie 2016 privind distribuția de asigurări (JO L 26, 2.2.2016, p. 19).

⁽¹²⁾ Directiva 2009/138/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 25 noiembrie 2009 privind accesul la activitate și desfășurarea activității de asigurare și de reasigurare (Solvabilitate II) (JO L 335, 17.12.2009, p. 1).

⁽¹³⁾ Directiva (UE) 2023/2225 a Parlamentului European și a Consiliului din 18 octombrie 2023 privind contractele de credit pentru consumatori și de abrogare a Directivei 2008/48/CE (JO L, 2023/2225, 30.10.2023, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2023/2225/oj>).

- (21) În cazul în care actele Uniunii care reglementează servicii financiare specifice prevăd norme privind informațiile precontractuale, dar nu stabilesc norme privind dreptul de retragere, ar trebui să se aplice dispozițiile privind dreptul de retragere prevăzute în prezenta directivă. De exemplu, Directiva 2009/138/CE stabilește norme privind cerințele de informare precontractuală, dar, în ceea ce privește asigurarea generală, nu prevede dreptul consumatorului de a beneficia de o perioadă de timp pentru a analiza implicațiile contractului semnat. În acest caz, ar trebui să se aplice normele privind informațiile precontractuale prevăzute în actul Uniunii care reglementează servicii financiare specifice, precum și normele privind dreptul de retragere, astfel cum sunt prevăzute în prezenta directivă. În cazul în care un act al Uniunii care reglementează servicii financiare specifice nu conține dispoziții privind informațiile referitoare la dreptul de retragere, comerciantul ar trebui să furnizeze aceste informații în conformitate cu prezenta directivă, pentru a se asigura că consumatorului îi sunt aduse la cunoștință în mod corespunzător informațiile relevante.
- (22) În cazul în care actele Uniunii care reglementează servicii financiare specifice prevăd norme privind informațiile precontractuale, dar nu stabilesc norme privind dreptul de retragere, perioada de retragere prevăzută în prezenta directivă ar trebui să se aplice și să înceapă să curgă fie din ziua încheierii contractului la distanță în conformitate cu prezenta directivă, fie de la data la care consumatorul primește clauzele și condițiile contractuale și informațiile precontractuale în conformitate cu actele Uniunii care reglementează respectivele servicii financiare specifice, dacă ziua respectivă este ulterioară zilei încheierii contractului la distanță. În cazul în care un act al Uniunii care reglementează servicii financiare specifice nu conține dispoziții privind informațiile referitoare la dreptul de retragere, pentru ca perioada de retragere să înceapă să curgă, comerciantul ar trebui să furnizeze, pe lângă clauzele și condițiile contractuale și informațiile precontractuale în conformitate cu actul Uniunii care reglementează respectivele servicii financiare specifice, și informațiile referitoare la dreptul de retragere prevăzute în prezenta directivă.
- (23) Contractele de servicii financiare de consum negociate la distanță presupun utilizarea unor mijloace de comunicare la distanță, întrebuițate ca parte a schemei de vânzări sau de prestări servicii la distanță, care nu implică prezența simultană a comerciantului și a consumatorului. Pentru a veni în întâmpinarea dezvoltării constante a acestor mijloace de comunicare, ar trebui definite principii valabile chiar și pentru mijloacele a căror utilizare nu este încă foarte răspândită sau care nu sunt încă cunoscute.
- (24) Un singur contract de servicii financiare care implică operațiuni succesive sau o serie de operațiuni separate de aceeași natură realizate în timp poate face obiectul unui tratament juridic diferit în diferite state membre, dar este important ca normele să se aplice în același mod în toate statele membre. În acest scop, este necesar să se prevadă că dispozițiile care reglementează contractele de servicii financiare încheiate la distanță ar trebui să se aplice primei operațiuni dintr-o serie de operațiuni succesive, sau de operațiuni separate, de aceeași natură, realizate în timp care pot fi considerate ca formând un întreg, indiferent dacă operațiunea sau seria de operațiuni face obiectul unui singur contract sau al mai multor contracte succesive. În cazul în care nu există un contract inițial, dispozițiile care reglementează contractele de servicii financiare încheiate la distanță ar trebui să se aplice tuturor operațiunilor succesive sau separate, cu excepția informațiilor precontractuale, care ar trebui să se aplice numai primei operațiuni. De exemplu, se poate considera „un contract inițial de prestări servicii” deschiderea unui cont bancar, iar „operațiuni” se pot considera depunerea sau retragerea de fonduri în sau dintr-un cont bancar. Adăugarea de noi elemente la un contract inițial de prestări servicii, cum ar fi posibilitatea utilizării unui instrument de plată electronică împreună cu un cont bancar existent, nu constituie o „operațiune”, ci un contract adițional.
- (25) Pentru a delimita domeniul de aplicare al prezentei directive, normele privind contractele de servicii financiare de consum încheiate la distanță nu ar trebui să se aplice serviciilor prestate în mod strict ocazional și în afara unei structuri comerciale dedicate încheierii de contracte la distanță.
- (26) Utilizarea mijloacelor de comunicare la distanță oferă o bună oportunitate pentru a obține informații și nu ar trebui să determine o restricționare neautorizată a informațiilor furnizate consumatorului. Atunci când utilizează comunicarea prin telefonia vocală, comerciantul poate, în cazul în care consumatorul își dă acordul în mod explicit, să furnizeze doar un set limitat de informații precontractuale înainte ca contractul la distanță să producă efecte obligatorii asupra consumatorului. Comerciantul ar trebui să furnizeze restul informațiilor imediat după încheierea contractului. Din motive de transparență, ar trebui stabilite cerințe privind momentul în care informațiile ar trebui furnizate consumatorului înainte de încheierea contractului la distanță și privind modul în care informațiile respective ar trebui să ajungă la consumator. Pentru a putea lua decizii în deplină cunoștință de cauză, consumatorii ar trebui să primească toate informațiile precontractuale cu suficient timp înainte și nu în același timp cu încheierea

contractului la distanță sau cu transmiterea vreunei oferte similare. Scopul este de a se asigura că consumatorul are suficient timp pentru a citi și a înțelege informațiile precontractuale, pentru a compara ofertele și pentru a lua o decizie în cunoștință de cauză. În cazul în care informațiile sunt furnizate cu mai puțin de o zi înainte de încheierea contractului la distanță pentru servicii financiare, comerciantul ar trebui să aibă obligația de a-i trimite o atenționare consumatorului, pe un suport durabil, privind posibilitatea de a se retrage din contractul la distanță pentru un serviciu financiar. În cazul în care informațiile precontractuale sunt furnizate cu mai puțin de o zi înainte ca contractul la distanță să producă efecte obligatorii asupra consumatorului, comerciantul ar trebui să trimită o atenționare consumatorului, pe un suport durabil, într-un interval cuprins între una și șapte zile de la încheierea contractului, privind posibilitatea de a se retrage din contractul la distanță.

- (27) Cerințele de informare ar trebui modernizate și adaptate exigențelor viitorului. Prin urmare, comerciantul ar trebui să comunice consumatorului numărul său de telefon, dar și adresa sa de e-mail sau detalii ale altor mijloace de comunicare care pot include diferite metode de comunicare, precum și informații privind locul în care se pot adresa reclamațiile. Cerințele privind politica de tratare a reclamațiilor pot fi stabilite de statele membre. Consumatorii ar trebui să fie informați cu privire la costurile suplimentare specifice ale utilizării mijloacelor de comunicare la distanță. Unii comercianți utilizează procese decizionale automatizate pentru a diferenția prețurile între diferitele grupuri de consumatori și, în anumite cazuri, prețurile sunt adaptate la sensibilitatea individuală a consumatorilor față de preț. Din acest motiv, consumatorii ar trebui să fie informați, înainte ca un contract la distanță să producă efecte obligatorii asupra lor, că prețul serviciului financiar a fost personalizat pe baza unui proces decizional automatizat.
- (28) În temeiul Directivei 2002/65/CE, statele membre au avut posibilitatea de a menține sau a introduce dispoziții mai stricte privind cerințele de informare prealabilă, cu condiția ca dispozițiile respective să fie în conformitate cu dreptul Uniunii. În acest context, mai multe state membre au menținut sau au introdus cerințe de informare mai stricte. Această posibilitate de a oferi un nivel mai ridicat de protecție a consumatorilor în ceea ce privește normele privind informațiile precontractuale ar trebui menținută. Acest lucru ar trebui să se aplice atât catalogului de informații, cât și modalităților de prezentare a informațiilor. Aplicarea unor norme mai stricte poate include, de asemenea, aplicarea cerințelor prevăzute în actele Uniunii privind servicii financiare specifice în cazul unor servicii financiare care nu sunt reglementate de respectivele acte sectoriale ale Uniunii.
- (29) Anumite servicii financiare ar putea integra factori de mediu sau sociali în strategia lor de investiții. Pentru a putea lua o decizie în cunoștință de cauză, consumatorul ar trebui, de asemenea, să fie informat cu privire la obiectivele sociale sau de mediu specifice vizate de serviciul financiar.
- (30) Toate informațiile precontractuale ar trebui furnizate pe un suport durabil și într-un mod în care informațiile să fie atât ușor de înțeles de către consumator, cât și într-un format lizibil. A fi într-un format lizibil înseamnă utilizarea unor caractere de dimensiuni lizibile și în culori care nu diminuează caracterul inteligibil al informațiilor, inclusiv atunci când documentul este prezentat, imprimat sau fotocopiât în alb și negru. În plus, ar trebui evitate pe cât posibil descrierile excesiv de lungi și complexe, imprimarea cu caractere mici și utilizarea excesivă a hiperlinkurilor, deoarece acestea sunt metode care reduc gradul de înțelegere de către consumatori. În cazul în care informațiile nu pot fi furnizate pe un suport durabil înainte de încheierea contractului din cauza tipurilor de suporturi alese de consumator, acestea ar trebui furnizate imediat după încheierea contractului.
- (31) Cerințele de informare ar trebui să fie adaptate pentru a ține cont de constrângerile tehnice impuse de anumite mijloace de comunicare, precum restricțiile privind numărul de caractere care pot fi afișate pe ecranul anumitor telefoane mobile. În cazul ecranelor telefoanelor mobile, dacă comerciantul a personalizat conținutul și prezentarea interfeței online pentru astfel de dispozitive, următoarele informații ar trebui furnizate în prim-plan și în modul cel mai vizibil posibil: informații privind identitatea comerciantului; principalele caracteristici ale serviciului financiar de consum; prețul total care trebuie plătit de consumator comerciantului pentru serviciul financiar de consum, inclusiv toate taxele plătite prin intermediul comerciantului sau, în cazul în care nu se poate indica prețul exact, baza de calculare a prețului care îi permite consumatorului să îl verifice; și existența sau absența dreptului de retragere, inclusiv condițiile, termenele și procedurile de exercitare a acestui drept. Restul informațiilor ar putea fi organizate pe niveluri. Totuși, toate informațiile ar trebui furnizate pe un suport durabil înainte de încheierea contractului la distanță.

- (32) Atunci când se furnizează informații precontractuale prin mijloace electronice, aceste informații ar trebui prezentate într-un mod clar și inteligibil. În acest sens, informațiile ar putea fi evidențiate, încadrate și contextualizate în mod eficient pe ecran. Tehnica organizării informațiilor pe niveluri, prin care anumite cerințe de informare precontractuală sunt considerate elemente esențiale și, prin urmare, sunt afișate în mod foarte vizibil pe primul nivel, în timp ce alte elemente detaliate ale informațiilor precontractuale sunt prezentate pe niveluri asociate, a fost testată și s-a dovedit a fi utilă pentru anumite servicii financiare. Atunci când utilizează tehnica organizării informațiilor pe niveluri în conformitate cu prezenta directivă, comerciantul ar trebui să indice cel puțin, pe primul nivel al mijloacelor electronice, identitatea și activitatea principală a comerciantului, principalele caracteristici ale serviciului financiar, prețul total care trebuie plătit de consumator, notificarea posibilității existenței altor taxe sau costuri, precum și existența sau absența dreptului de retragere. Celelalte cerințe privind restul informațiilor precontractuale ar putea fi afișate pe alte niveluri. Atunci când se utilizează tehnica organizării informațiilor pe niveluri, toate informațiile ar trebui să fie ușor accesibile consumatorului, iar utilizarea nivelurilor asociate nu ar trebui să distragă atenția consumatorului de la conținutul documentului și nu ar trebui să oculteze informațiile esențiale. Ar trebui să fie posibilă imprimarea tuturor elementelor informațiilor precontractuale într-un singur document.
- (33) O altă modalitate posibilă de a furniza informații precontractuale prin mijloace electronice este abordarea de tip „cuprins”, utilizând rubrici care pot fi extinse. În partea superioară, consumatorii ar putea găsi principalele subiecte, fiecare dintre acestea putând fi extins făcând clic pe respectivul subiect, astfel încât consumatorii să fie direcționați către o prezentare mai detaliată a informațiilor relevante. În acest fel, consumatorul dispune de toate informațiile obligatorii într-un singur loc, păstrând în același timp controlul asupra elementelor pe care le consultă și asupra momentului consultării. Consumatorii ar trebui să aibă posibilitatea de a descărca documentul cu toate informațiile precontractuale și de a-l salva ca document de sine stătător.
- (34) Consumatorii ar trebui să dispună de dreptul de retragere fără penalități și fără obligația de a prezenta vreun motiv. În cazul în care dreptul de retragere nu se aplică deoarece consumatorul a solicitat în mod expres executarea unui contract la distanță înainte ca perioada de retragere să expire, comerciantul ar trebui să informeze consumatorul în acest sens înainte de începerea executării contractului.
- (35) Perioada de retragere ar trebui să expire la 14 zile calendaristice fie de la data încheierii contractului la distanță, fie de la data la care consumatorul primește atât informațiile precontractuale, cât și clauzele și condițiile contractuale, dacă ziua respectivă este ulterioară datei încheierii contractului la distanță. Perioada respectivă ar trebui prelungită la 30 de zile calendaristice în cazul contractelor la distanță aferente operațiunilor privind pensiile personale. Pentru a spori securitatea juridică, în cazul în care consumatorul nu a primit informațiile precontractuale și clauzele și condițiile contractuale respective, perioada de retragere ar trebui să expire după cel mult 12 luni și 14 zile calendaristice de la încheierea contractului la distanță. Perioada de retragere nu ar trebui să expire în cazul în care consumatorul nu a fost informat, pe un suport durabil, cu privire la dreptul de retragere.
- (36) Pentru a asigura exercitarea efectivă a dreptului de retragere, procedura pentru exercitarea acestui drept nu ar trebui să fie mai dificilă decât procedura de încheiere a contractului la distanță.
- (37) Pe lângă alte mijloace de retragere existente, cum ar fi formularul prevăzut în partea B din anexa I la Directiva 2011/83/UE, în cazul în care comerciantul oferă posibilitatea de a încheia contracte la distanță prin intermediul unei interfețe online, de exemplu prin intermediul unui site web sau al unei aplicații, acesta ar trebui să fie obligat să permită consumatorului să se retragă dintr-un astfel de contract prin intermediul unei funcții. Acest lucru ar trebui să asigure că consumatorii se pot retrage dintr-un contract la fel de ușor cum îl pot încheia. În acest scop, comerciantul ar trebui să ofere consumatorului o funcție de retragere care să fie ușor de găsit de către acesta, disponibilă în permanență și vizibilă în mod clar în cursul perioadei de retragere. Consumatorul ar trebui să poată găsi și accesa într-un mod simplu funcția respectivă. De exemplu, consumatorul nu ar trebui să fie nevoit să urmeze anumite proceduri pentru a găsi sau a accesa funcția, cum ar fi descărcarea unei aplicații în cazul în care contractul nu a fost încheiat prin intermediul respectivei aplicații. Pentru a facilita procesul, comerciantul ar putea, de exemplu, să furnizeze hiperlinkuri care să îl conducă pe consumator la funcția de retragere. Consumatorului ar trebui să i se ofere posibilitatea de a face declarația de retragere și de a furniza sau confirma informațiile necesare pentru identificarea contractului. De exemplu, un consumator care s-a identificat deja, de exemplu logându-se, ar trebui să se poată retrage din contract fără a fi necesar să furnizeze încă o dată informațiile de identificare personală sau, după caz, de identificare a contractului din care dorește să se retragă. Pentru a evita exercitarea neintenționată a dreptului de retragere de către consumator, comerciantul ar trebui să-i solicite acestuia să confirme decizia de retragere prin mijloace care să dovedească intenția consumatorului în acest sens. În cazul în care consumatorul a comandat mai multe bunuri sau servicii în cadrul aceluiași contract la distanță, comerciantul îi poate oferi

posibilitatea de a se retrage dintr-o parte a contractului, mai curând decât din întregul contract. În cazul în care consumatorul utilizează funcția pentru a-și exercita dreptul de retragere, comerciantul ar trebui să îi transmită o confirmare de primire a acestei retrageri, pe un suport durabil, fără întârzieri nejustificate. Această obligație ar trebui să se aplice nu numai contractelor la distanță pentru servicii financiare, ci tuturor contractelor la distanță care fac obiectul dreptului de retragere în temeiul Directivei 2011/83/UE. Obiectivul funcției de retragere este de a spori gradul de conștientizare de către consumatori a dreptului lor de retragere și de a simplifica posibilitatea de a beneficia de acest drept, deoarece, în domeniul vânzării la distanță de produse sau servicii financiare sau nefinanciare, consumatorul nu are posibilitatea de a primi explicații în persoană sau de a afla personal despre caracterul potențial complex sau vast al unui produs sau serviciu. Prin urmare, această obligație ar trebui să fie prevăzută nu numai în cazul contractelor la distanță pentru servicii financiare, ci și în cazul contractelor la distanță pentru alte bunuri și servicii pentru care dreptul Uniunii prevede dreptul de retragere, pentru a spori posibilitățile consumatorilor de a renunța la contracte prin intermediul retragerii.

- (38) Pe lângă informațiile precontractuale care le sunt furnizate de comerciant, consumatorii pot avea în continuare nevoie de asistență pentru a decide care serviciu financiar este cel mai potrivit pentru nevoile și situația lor financiară. Obiectivul principal al furnizării unor explicații adecvate este de a se asigura că consumatorul înțelege serviciul financiar oferit de comerciant, înainte să semneze contractul. Pentru a se asigura îndeplinirea acestui obiectiv, explicațiile adecvate respective ar trebui oferite în timp util, astfel încât consumatorul să aibă suficient timp pentru a le consulta înainte de încheierea contractului. Simpla reproducere a informațiilor precontractuale ar putea să nu fie suficientă și ar trebui, așadar, evitată. Prin urmare, statele membre ar trebui să se asigure că, înainte de încheierea la distanță a unui contract de servicii financiare, comercianții îi oferă consumatorului o astfel de asistență în legătură cu serviciile financiare pe care le prestează, furnizând explicații adecvate cu privire la caracteristicile esențiale ale contractului, inclusiv eventualele servicii auxiliare, precum și cu privire la efectele specifice pe care respectivul contract le-ar putea avea asupra consumatorului. În ceea ce privește caracteristicile esențiale ale contractului, comerciantul ar trebui să explice principalele elemente ale ofertei, cum ar fi prețul total care trebuie plătit comerciantului de către consumator și descrierea principalelor caracteristici ale serviciului financiar, precum și a impactului acestuia asupra consumatorului, inclusiv, după caz, dacă se poate renunța sau nu separat la serviciile auxiliare și care ar fi consecințele unei astfel de renunțări. În ceea ce privește efectele specifice ale contractului propus, comerciantul ar trebui, de asemenea, să explice principalele consecințe ale nerespectării obligațiilor contractuale prevăzute în acesta.
- (39) Contractele care intră sub incidența prezentei directive pot fi de natură financiară diferită și, prin urmare, pot varia considerabil. De aceea, statele membre ar putea să adapteze modul în care sunt oferite astfel de explicații la circumstanțele în care se oferă serviciul financiar și la nevoia de asistență a consumatorului, ținând seama de cunoștințele și experiența consumatorului în legătură cu serviciul financiar și cu natura acestuia. Pentru a se asigura că consumatorul obține explicații adecvate, statele membre ar trebui să încurajeze comercianții să furnizeze astfel de explicații consumatorului într-un mod simplu și clar, în interesul consumatorului.
- (40) Obligația de a furniza explicații adecvate este deosebit de importantă atunci când consumatorii intenționează să încheie un contract de servicii financiare la distanță, iar comerciantul oferă explicații prin intermediul unor instrumente online complet automatizate, cum ar fi roboții de chat, consilierea automatizată, instrumentele interactive sau alte mijloace similare. Pentru a se asigura faptul că înțelege efectele pe care contractul le poate avea asupra situației sale economice, consumatorul ar trebui să poată obține întotdeauna, în etapa precontractuală, o intervenție umană care să acționeze în numele comerciantului, în mod gratuit, în timpul programului de lucru al comerciantului. Consumatorul ar trebui, de asemenea, să aibă dreptul, în cazuri justificate și fără o sarcină inutilă asupra comerciantului, de a solicita intervenția umană după încheierea contractului la distanță. Aceasta ar putea include dreptul la intervenție umană atunci când se reînnoiește un contract, în cazul unor dificultăți majore pentru consumator sau atunci când sunt necesare explicații suplimentare cu privire la clauzele și condițiile contractuale.
- (41) Elementele de design manipulator („dark patterns”) de pe interfețele online ale comercianților sunt practici care denaturează sau afectează considerabil, fie intenționat, fie prin efectele lor, capacitatea consumatorilor care sunt destinatari ai serviciului financiar de a face alegeri sau de a lua decizii în mod autonom și în cunoștință de cauză. Acest lucru este valabil în special pentru contractele de servicii financiare încheiate la distanță. Astfel de practici pot fi utilizate de comercianți pentru a convinge consumatorii care sunt destinatari ai serviciului lor să adopte comportamente nedorite sau să ia decizii nedorite care pot avea consecințe negative pentru aceștia. Prin urmare,

comercianților ar trebui să li se interzică să inducă în eroare sau să preseze prin „atenționări” consumatorii care sunt destinatari ai serviciului lor, precum și să denatureze sau să afecteze autonomia sau capacitatea de decizie sau de alegere a acestora, folosindu-se de structura, de configurația sau de funcționalitățile unei interfețe online sau ale unei părți a acesteia. Printre aceste practici se pot număra, fără a se limita la ele, opțiunile de configurare manipulative, menite să direcționeze consumatorul către opțiuni sau acțiuni în beneficiul comerciantului, dar care ar putea să nu fie în interesul consumatorului, prezentând opțiunile într-un mod care nu este neutru, de exemplu scoțând în evidență anumite opțiuni cu ajutorul unor elemente vizuale, auditive sau de altă natură atunci când consumatorului i se solicită să ia o decizie. Deși Regulamentul (UE) 2022/2065 al Parlamentului European și al Consiliului ⁽¹⁴⁾ interzice furnizorilor de servicii intermediare care gestionează platforme online să utilizeze elemente de design manipulator în configurarea și organizarea interfețelor lor online, prezenta directivă ar trebui să oblige statele membre să împiedice comercianții care oferă servicii financiare la distanță să utilizeze astfel de elemente de design atunci când încheie contracte pentru serviciile respective. Prin urmare, dispozițiile regulamentului menționat și ale prezentei directive sunt complementare, deoarece se aplică comercianților care acționează în diferite calități. Având în vedere că, din cauza complexității lor și a riscurilor grave care le sunt inerente, serviciile financiare ar putea necesita cerințe detaliate suplimentare privind elementele de design manipulator, statelor membre ar trebui să li se permită, prin derogare de la dispozițiile privind nivelul complet de armonizare, să mențină sau să introducă dispoziții mai stricte, cu condiția ca acestea să fie în conformitate cu dreptul Uniunii. Această posibilitate este în concordanță cu articolul 3 alineatul (9) din Directiva 2005/29/CE a Parlamentului European și a Consiliului ⁽¹⁵⁾, în ceea ce privește practicile comerciale neloiale legate de serviciile financiare, care prevede că statele membre pot impune, de asemenea, cerințe mai restrictive sau mai riguroase în cadrul serviciilor financiare.

- (42) Serviciile financiare încheiate la distanță pot face obiectul marketingului pe platformele de comunicare socială, de exemplu de către influențatori. Consumatorii ar putea fi încurajați să ia decizii fără a reflecta asupra consecințelor și riscurilor implicate și ar putea achiziționa servicii financiare care nu corespund nevoilor lor. Comisia ar trebui să evalueze atât practicile de marketing ale comercianților pe platformele de comunicare socială prin care aceștia promovează servicii financiare încheiate la distanță, cât și posibila necesitate de a lua măsuri în acest sens. Această evaluare ar trebui realizată, de exemplu, din perspectiva aplicării Directivei 2005/29/CE și a altor acte legislative relevante ale Uniunii în cazul unor astfel de practici. Au existat în statele membre cazuri în care practicile de marketing ale influențatorilor au indus în eroare consumatorii prin publicitate la anumite produse de servicii financiare pe platformele de comunicare socială, fără informare cu privire la riscul de pierdere pentru consumatori. Directiva 2005/29/CE conține dispoziții care garantează că practicile înșelătoare care induc sau pot induce în eroare consumatorul mediu sunt interzise și că informațiile semnificative de care consumatorul mediu are nevoie pentru a lua o decizie comercială în cunoștință de cauză nu pot fi omise. Se poate considera că aceste dispoziții acoperă practicile de marketing ale influențatorilor pe platformele de comunicare socială.
- (43) Prin urmare, Directiva 2011/83/UE ar trebui modificată în consecință.
- (44) Prin urmare, Directiva 2002/65/CE ar trebui abrogată.
- (45) Întrucât obiectivul prezentei directive, și anume de a contribui la buna funcționare a pieței interne prin atingerea unui nivel ridicat de protecție a consumatorului, nu poate fi realizat în mod satisfăcător de către statele membre, dar poate fi realizat mai bine la nivelul Uniunii, Uniunea poate adopta măsuri în conformitate cu principiul subsidiarității, astfel cum este prevăzut la articolul 5 din Tratatul privind Uniunea Europeană. În conformitate cu principiul proporționalității, astfel cum este prevăzut la articolul respectiv, prezenta directivă nu depășește ceea ce este necesar pentru realizarea obiectivului respectiv.
- (46) În conformitate cu Declarația politică comună din 28 septembrie 2011 a statelor membre și a Comisiei privind documentele explicative ⁽¹⁶⁾, statele membre s-au angajat ca, în cazuri justificate, să însoțească notificarea măsurilor lor de transpunere cu unul sau mai multe documente care să explice relația dintre componentele unei directive și părțile corespunzătoare din instrumentele naționale de transpunere. În ceea ce privește prezenta directivă, legiuitorul consideră că este justificată transmiterea unor astfel de documente,

⁽¹⁴⁾ Regulamentul (UE) 2022/2065 al Parlamentului European și al Consiliului din 19 octombrie 2022 privind o piață unică pentru serviciile digitale și de modificare a Directivei 2000/31/CE (Regulamentul privind serviciile digitale) (JO L 277, 27.10.2022, p. 1).

⁽¹⁵⁾ Directiva 2005/29/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 11 mai 2005 privind practicile comerciale neloiale ale întreprinderilor de pe piața internă față de consumatori și de modificare a Directivei 84/450/CEE a Consiliului, a Directivelor 97/7/CE, 98/27/CE și 2002/65/CE ale Parlamentului European și ale Consiliului și a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 al Parlamentului European și al Consiliului (Directiva privind practicile comerciale neloiale) (JO L 149, 11.6.2005, p. 22).

⁽¹⁶⁾ JO C 369, 17.12.2011, p. 14.

ADOPTĂ PREZENTA DIRECTIVĂ:

Articolul 1

Modificarea Directivei 2011/83/UE

Directiva 2011/83/UE se modifică după cum urmează:

1. Articolul 3 se modifică după cum urmează:

(a) se introduce următorul alineat:

„(1b) În cazul contractelor la distanță încheiate între un comerciant și un consumator pentru prestarea de servicii financiare, se aplică numai articolele 1 și 2, articolul 3 alineatele (2), (5) și (6), articolul 4, articolul 6a, articolul 8 alineatul (6), articolul 11a, articolele 16a-16e, articolul 19, articolele 21-23, articolul 24 alineatele (1) și (6), articolele 25-27 și articolul 29.

Cu excepția articolului 21, în cazul în care contractele menționate la primul paragraf cuprind un contract inițial de prestări servicii urmat de o serie de operațiuni succesive, sau de o serie de operațiuni separate, de aceeași natură, efectuate în timp, dispozițiile menționate la primul paragraf se aplică numai contractului inițial.

În cazul în care nu există un contract inițial de prestări servicii, dar operațiunile succesive sau operațiunile separate, de aceeași natură, efectuate în timp, sunt efectuate între aceleași părți contractuale, articolele 16a și 16d se aplică numai primei operațiuni.

Cu toate acestea, în cazul în care nu se efectuează o operațiune de aceeași natură timp de mai mult de un an, următoarea operațiune se consideră a fi prima dintr-o nouă serie de operațiuni și articolele 16a și 16d se aplică în consecință.”;

(b) la alineatul (3), litera (d) se înlocuiește cu următorul text:

„(d) referitoare la serviciile financiare care nu intră sub incidența articolului 3 alineatul (1b);”.

2. La articolul 6 alineatul (1), litera (h) se înlocuiește cu următorul text:

„(h) în cazul în care există un drept de retragere, condițiile, termenul și procedurile de exercitare a dreptului respectiv, în conformitate cu articolul 11 alineatul (1), formularul tipizat de retragere, prezentat în anexa I partea B, precum și, după caz, informații cu privire la existența și amplasarea funcției de retragere menționate la articolul 11a.”.

3. Se introduce următorul articol:

„Articolul 11a

Exercitarea dreptului de retragere din contractele la distanță încheiate prin intermediul unei interfețe online

(1) În cazul contractelor la distanță încheiate prin intermediul unei interfețe online, comerciantul se asigură că consumatorul se poate de asemenea retrage din contract utilizând o funcție de retragere.

Funcția de retragere este etichetată cu mențiunea «retrageți-vă din contract aici» sau o formulare similară, lipsită de ambiguitate, într-un mod ușor de citit. Funcția de retragere este disponibilă în permanență pe toată durata perioadei de retragere. Aceasta este afișată în mod vizibil pe interfața online și este ușor accesibilă consumatorului.

(2) Funcția de retragere permite consumatorului să trimită o declarație online de retragere prin care informează comerciantul cu privire la decizia sa de a se retrage din contract. Declarația online de retragere respectivă permite consumatorului să furnizeze sau să confirme cu ușurință următoarele informații:

(a) numele său;

(b) detalii de identificare a contractului din care dorește să se retragă;

(c) detalii privind mijlocul electronic prin care confirmarea retragerii va fi trimisă consumatorului.

(3) Odată ce consumatorul a completat declarația online de retragere în conformitate cu alineatul (2), comerciantul îi permite consumatorului să i-o transmită prin intermediul unei funcții de confirmare.

Funcția de confirmare respectivă este etichetată într-un mod ușor de citit și numai cu mențiunea «confirmați retragerea» sau o formulare similară, lipsită de ambiguitate.

(4) Odată ce consumatorul activează funcția de confirmare, comerciantul trimite consumatorului, fără întârzieri nejustificate, o confirmare de primire a retragerii pe un suport durabil, inclusiv conținutul acesteia, precum și data și ora transmiterii acesteia.

(5) Se consideră că consumatorul și-a exercitat dreptul de retragere în perioada de retragere relevantă dacă a trimis declarația de retragere online menționată în prezentul articol înainte de expirarea perioadei respective.”

4. Se introduce următorul capitol:

„CAPITOLUL IIIa

Norme privind contractele de servicii financiare încheiate la distanță

Articolul 16a

Cerințe de informare pentru contractele la distanță pentru servicii financiare de consum

(1) Cu suficient timp înainte ca un contract la distanță sau orice ofertă similară să producă efecte obligatorii asupra consumatorului, comerciantul furnizează consumatorului, în mod clar și inteligibil, următoarele informații:

- (a) identitatea și activitatea principală a comerciantului și, după caz, identitatea și activitatea principală a comerciantului în numele căruia acționează acesta;
- (b) adresa geografică la care este stabilit comerciantul, precum și numărul său de telefon și adresa sa de e-mail sau informații referitoare la orice alte mijloace de comunicare oferite de comerciant sau, după caz, aceleași informații referitoare la comerciantul în numele căruia acționează acesta; toate aceste mijloace de comunicare oferite de comerciant permit consumatorului să contacteze rapid comerciantul și să comunice în mod eficient cu acesta și garantează posibilitatea consumatorului de a păstra toată corespondența scrisă cu comerciantul pe un suport durabil;
- (c) date de contact relevante care permit consumatorului să adreseze eventuale reclamații comerciantului și, după caz, comerciantului în numele căruia acționează acesta;
- (d) în cazul în care comerciantul este înregistrat într-un registru al comerțului sau un registru public similar, registrul în care este înregistrat comerciantul, precum și numărul de înregistrare sau mijlocul echivalent de identificare din registrul în cauză;
- (e) în cazul în care activitatea comerciantului este supusă unui regim de autorizare, denumirea, adresa, site-ul web și orice alte informații de contact aferente autorității de supraveghere relevante;
- (f) o descriere a principalelor caracteristici ale serviciului financiar;
- (g) prețul total care trebuie plătit de consumator comerciantului pentru serviciul financiar, inclusiv toate taxele, comisioanele și cheltuielile aferente, precum și toate taxele plătite prin intermediul comerciantului sau, în cazul în care nu se poate indica prețul exact, baza de calculare a prețului, care permite consumatorului să îl verifice;
- (h) după caz, informații privind consecințele întârzierii sau neefectuării plăților;
- (i) după caz, informații privind faptul că prețul a fost personalizat pe baza unui proces decizional automatizat;
- (j) după caz, un aviz care să indice faptul că serviciul financiar este aferent unor instrumente ce implică riscuri speciale asociate trăsăturilor lor specifice sau operațiunilor care urmează să fie executate sau al căror preț depinde de fluctuații de pe piețele financiare în afara controlului comerciantului și un aviz care să indice faptul că performanțele istorice nu sunt indicatori ai performanțelor viitoare;
- (k) un aviz privind posibilitatea să existe alte taxe și/sau costuri care nu se achită prin intermediul comerciantului sau care nu sunt impuse de acesta;
- (l) orice limitare a perioadei pentru care informațiile furnizate în conformitate cu prezentul alineat sunt valabile;

- (m) detaliile privind modurile de plată și execuție;
 - (n) orice costuri suplimentare specifice care îi revin consumatorului pentru utilizarea mijloacelor de comunicare la distanță, în cazul în care se percep astfel de costuri suplimentare;
 - (o) în cazul în care factorii de mediu sau sociali sunt integrați în strategia de investiții a serviciului financiar, informații privind orice obiective de mediu sau sociale vizate de serviciul financiar;
 - (p) existența sau absența unui drept de retragere și, în cazul în care dreptul de retragere există, informații privind perioada de retragere și condițiile de exercitare a dreptului respectiv, inclusiv informații privind suma pe care consumatorul poate fi obligat să o plătească, precum și consecințele neexercitării dreptului în cauză;
 - (q) durata minimă a contractului la distanță, în cazul serviciilor financiare care trebuie prestate în permanență sau în mod recurent;
 - (r) informații privind orice drepturi pe care le-ar putea avea părțile de a rezilia contractul înainte de termen sau unilateral, în temeiul clauzelor contractului la distanță, inclusiv orice penalități impuse în cadrul contractului în astfel de cazuri;
 - (s) instrucțiuni practice și proceduri pentru exercitarea dreptului de retragere în conformitate cu articolul 16b alineatul (1), care să indice, printre altele, numărul de telefon al comerciantului și adresa sa de e-mail sau detalii privind alte mijloace de comunicare relevante pentru transmiterea declarației de retragere și, pentru contractele de servicii financiare încheiate prin intermediul unei interfețe online, informații privind existența și amplasarea funcției de retragere menționate la articolul 11a;
 - (t) orice clauză contractuală care stabilește legea aplicabilă contractului la distanță sau instanța competentă;
 - (u) limba sau limbile în care sunt furnizate clauzele și condițiile contractului și informațiile prealabile menționate în prezentul articol, precum și limba sau limbile în care comerciantul se angajează, cu acordul consumatorului, să comunice pe perioada contractului la distanță;
 - (v) după caz, posibilitatea și modalitatea de a recurge la un mecanism extrajudiciar de depunere și soluționare a reclamațiilor căruii i se supune comerciantul;
 - (w) existența fondurilor de garantare sau a altor forme de compensații, care nu sunt reglementate de Directivele 2014/49/UE (*) și 97/9/CE (**) ale Parlamentului European și ale Consiliului.
- (2) Statele membre pot menține sau introduce în dreptul lor intern cerințe lingvistice cu privire la informațiile menționate la alineatul (1), astfel încât să garanteze că aceste informații sunt înțelese cu ușurință de către consumator.
- (3) În cazul comunicărilor prin telefonia vocală, se indică explicit la începutul oricărui apel cu consumatorul identitatea comerciantului și scopul comercial al apelului inițiat de comerciant. Atunci când un apel este înregistrat sau ar putea fi înregistrat, comerciantul informează, de asemenea, consumatorul în acest sens.
- (4) Prin derogare de la alineatul (1), în cazul comunicărilor prin telefonia vocală menționate la alineatul (3), dacă consumatorul își dă acordul în mod explicit, comerciantul poate furniza numai informațiile menționate la alineatul (1) literele (a), (f), (g), (k) și (p) înainte ca contractul la distanță să producă efecte obligatorii asupra consumatorului. În acest caz, comerciantul informează consumatorul cu privire la natura și disponibilitatea celorlalte informații menționate la alineatul (1). Comerciantul furnizează celelalte informații prevăzute la alineatul (1) pe un suport durabil imediat după încheierea contractului la distanță.
- (5) În cazul în care informațiile menționate la alineatul (1) sunt furnizate cu mai puțin de o zi înainte ca contractul la distanță să producă efecte obligatorii asupra consumatorului, statele membre impun comerciantului obligația de a trimite consumatorului o atenționare cu privire la posibilitatea de a se retrage din contractul la distanță și la procedura de retragere care trebuie urmată, în conformitate cu articolul 16b. Atenționarea respectivă se transmite consumatorului, pe un suport durabil, într-un interval cuprins între una și șapte zile de la încheierea contractului la distanță.
- (6) Informațiile menționate la alineatul (1) se transmit consumatorului pe un suport durabil și sunt ușor de citit.

La cerere, informațiile menționate la alineatul (1) sunt puse la dispoziția consumatorilor cu dizabilități, inclusiv a celor cu deficiențe de vedere, într-un format adecvat și accesibil.

(7) Cu excepția informațiilor menționate la alineatul (1) literele (a), (f), (g), (k) și (p), comerciantului i se permite să organizeze informațiile pe niveluri în cazul în care acestea sunt furnizate prin mijloace electronice.

Atunci când informațiile sunt organizate pe niveluri, se asigură posibilitatea ca informațiile menționate la alineatul (1) să fie vizualizate, salvate și imprimate ca document unic.

În aceste cazuri, comerciantul se asigură că consumatorului i se prezintă informațiile precontractuale menționate la alineatul (1) înainte de încheierea contractului la distanță.

(8) În ce privește îndeplinirea cerințelor de informare prevăzute în prezentul articol, sarcina probei îi revine comerciantului.

(9) Statele membre pot adopta sau menține dispoziții privind informațiile precontractuale mai stricte decât cele menționate în prezentul articol, în cazul în care dispozițiile respective sunt în conformitate cu dreptul Uniunii.

(10) Atunci când un alt act al Uniunii care reglementează servicii financiare specifice conține norme privind informațiile care trebuie furnizate consumatorului înainte de încheierea contractului, serviciilor financiare specifice respective li se aplică numai normele prevăzute în actul Uniunii în cauză, indiferent de nivelul de detaliere al acestor norme, cu excepția cazului în care se prevede altfel în actul respectiv al Uniunii.

Atunci când actul respectiv al Uniunii nu conține norme privind informarea cu privire la dreptul de retragere, comerciantul informează consumatorul cu privire la existența sau absența unui astfel de drept în conformitate cu alineatul (1) litera (p).

Articolul 16b

Dreptul de retragere din contractele la distanță pentru servicii financiare

(1) Statele membre se asigură că consumatorul are la dispoziție o perioadă de 14 zile calendaristice pentru a se retrage dintr-un contract, fără penalități și fără prezentarea vreunui motiv. Perioada respectivă se prelungește la 30 de zile calendaristice în cazul contractelor la distanță aferente operațiunilor privind pensiile personale.

Perioada de retragere menționată la primul paragraf începe fie:

- (a) din ziua încheierii contractului la distanță; fie
- (b) din ziua în care consumatorului îi sunt aduse la cunoștință clauzele și condițiile contractuale și informațiile prevăzute la articolul 16a, în cazul în care ziua respectivă este ulterioară celei la care se face referire la litera (a) din prezentul paragraf.

În cazul în care consumatorului nu i-au fost aduse la cunoștință clauzele și condițiile contractuale și informațiile prevăzute la articolul 16a, perioada de retragere expiră, în orice caz, la 12 luni și 14 zile de la încheierea contractului la distanță. Acest lucru nu se aplică în cazul în care consumatorul nu a fost informat cu privire la dreptul său de retragere în conformitate cu articolul 16a alineatul (1) litera (p).

(2) Dreptul de retragere nu se aplică:

- (a) serviciilor financiare de consum al căror preț depinde de fluctuații de pe piața financiară în afara controlului comerciantului, care ar putea apărea în timpul perioadei de retragere, cum ar fi serviciile legate de:

- valută,
- instrumente de piață monetară,
- valori mobiliare,
- unități ale organismelor de plasament colectiv,
- contracte financiare la termen (futures), inclusiv instrumentele echivalente regularizate în numerar,

- contracte forward pe rata dobânzii (FRAs),
 - contracte swap pe rata dobânzii, pe cursul de schimb și pe acțiuni,
 - opțiuni de cumpărare sau vîndere a instrumentelor menționate la prezenta literă, inclusiv instrumentele echivalente regularizate în numerar. Această categorie include în special opțiunile pe devize și pe rata dobânzii;
- (b) polițelor de asigurare pentru călătorie și bagaje sau polițelor de asigurare similare pe termen scurt, cu o durată mai mică de o lună;
- (c) contractelor a căror execuție a fost realizată complet de ambele părți, la cererea expresă a consumatorului, înainte ca acesta să își exercite dreptul de retragere.
- (3) Se consideră că consumatorul și-a exercitat dreptul de retragere în perioada de retragere menționată la alineatul (1) dacă acesta a transmis comunicarea privind exercitarea dreptului de retragere înainte de expirarea perioadei respective.
- (4) În cazul în care un serviciu auxiliar legat de contractul la distanță pentru servicii financiare este prestat de comerciant sau de un terț pe baza unui acord între terțul respectiv și comerciant, consumatorul nu are obligații în temeiul contractului auxiliar dacă își exercită dreptul de retragere în conformitate cu prezentul articol. În cazul în care consumatorul alege să rezilieze contractul auxiliar, rezilierea nu poate atrage vreun cost pentru consumator.
- (5) Prezentul articol nu aduce atingere niciunei norme din dreptul intern care stabilește o perioadă de timp în cursul căreia nu poate începe executarea contractului.
- (6) Atunci când un alt act al Uniunii care reglementează servicii financiare specifice conține norme privind dreptul de retragere, serviciilor financiare specifice respective li se aplică numai normele din actul respectiv al Uniunii privind dreptul de retragere, cu excepția cazului în care se prevede altfel în actul respectiv al Uniunii. Atunci când actul respectiv al Uniunii dă statelor membre dreptul de a alege între dreptul de retragere și o alternativă, cum ar fi o perioadă de reflecție, numai normele corespunzătoare din respectivul act al Uniunii se aplică serviciilor financiare specifice în cauză, cu excepția cazului în care se prevede altfel în actul respectiv al Uniunii.
- (7) Prin derogare de la prezentul articol, statele membre pot alege în schimb să aplice dispozițiile prezentate în continuare următoarelor servicii financiare în ceea ce privește dreptul de retragere sau o perioadă de reflecție:
- (a) articolul 14 alineatul (6) din Directiva 2014/17/UE a Parlamentului European și a Consiliului (***) contractelor de credit excluse din domeniul de aplicare al directivei respective prin articolul 3 alineatul (2) din aceasta; și
 - (b) articolele 26 și 27 din Directiva (UE) 2023/2225 a Parlamentului European și a Consiliului (****) contractelor de credit excluse din domeniul de aplicare al directivei respective prin articolul 2 alineatul (2) din aceasta.

Articolul 16c

Plata serviciului prestat înainte de retragere

- (1) În cazul în care consumatorul își exercită dreptul de retragere în temeiul articolului 16b, acestuia i se poate impune să plătească numai pentru serviciul prestat efectiv de comerciant în conformitate cu contractul la distanță. Consumatorul plătește pentru serviciul respectiv fără întârzieri nejustificate. Suma de plată:
- (a) nu depășește o sumă proporțională cu serviciul deja prestat, în comparație cu acoperirea totală a contractului la distanță;
 - (b) nu este în niciun caz de asemenea natură încât să poată fi interpretată ca penalitate.
- (2) Statele membre pot dispune ca, în cazul retragerii dintr-un contract de asigurare, consumatorilor să nu li se poată impune plata niciunei sume.
- (3) Comerciantul nu îi poate impune consumatorului să plătească o sumă potrivit alineatului (1) din prezentul articol decât dacă poate dovedi că consumatorul a fost informat în mod corespunzător cu privire la suma de plată, în conformitate cu articolul 16a alineatul (1) litera (p). Comerciantul nu poate însă solicita o astfel de plată în cazul în care a început executarea contractului înainte de expirarea perioadei de retragere prevăzute la articolul 16b alineatul (1) fără solicitarea prealabilă a consumatorului.

(4) Fără întârzieri nejustificate și în termen de maximum 30 de zile calendaristice de la data la care primește notificarea de retragere, comerciantul rambursează consumatorului orice sume pe care le-a primit de la acesta în conformitate cu contractul la distanță, cu excepția sumei menționate la alineatul (1).

(5) Consumatorul rambursează comerciantului orice sume pe care le-a primit de la acesta, fără întârzieri nejustificate și în termen de maximum 30 de zile calendaristice de la data la care consumatorul se retrage din contract.

Articolul 16d

Explicații adecvate

(1) Statele membre se asigură că comercianții au obligația de a furniza consumatorului explicații adecvate cu privire la contractele de servicii financiare propuse, care să îi permită consumatorului să evalueze dacă contractul propus și serviciile auxiliare sunt adaptate nevoilor sale și situației sale financiare. Aceste explicații sunt furnizate consumatorului în mod gratuit înainte de încheierea contractului. Explicațiile includ următoarele elemente:

- (a) informarea precontractuală necesară;
- (b) caracteristicile esențiale ale contractului propus, inclusiv eventuale servicii auxiliare;
- (c) efectele specifice pe care contractul propus le-ar putea avea asupra consumatorului, inclusiv, după caz, consecințele neplății sau ale întârzierii efectuării plăților de către consumator.

(2) Statele membre pot specifica modul, precum și nivelul de detaliere în care se prezintă explicațiile menționate la alineatul (1). Statele membre pot adapta modul și nivelul de detaliere la circumstanțele în care este oferit serviciul financiar, la persoana căreia îi este oferit și la tipul de serviciu financiar oferit.

(3) Statele membre se asigură că, în cazul în care comerciantul utilizează instrumente online, consumatorul are dreptul de a solicita și de a obține intervenția umană în etapa precontractuală, precum și, în cazuri justificate, după încheierea contractului la distanță, în aceeași limbă ca cea utilizată pentru informațiile precontractuale furnizate în conformitate cu articolul 16a alineatul (1).

(4) În ce privește îndeplinirea cerințelor privind explicațiile adecvate prevăzute în prezentul articol, sarcina probei îi revine comerciantului.

(5) Atunci când un alt act al Uniunii care reglementează servicii financiare specifice conține norme privind explicațiile adecvate ce trebuie furnizate consumatorului, serviciilor financiare specifice respective li se aplică numai normele privind explicațiile adecvate din respectivul act al Uniunii, cu excepția cazului în care se prevede altfel în actul respectiv al Uniunii.

Articolul 16e

Protecție suplimentară în ceea ce privește interfețele online

(1) Fără a aduce atingere Directivei 2005/29/CE și Regulamentului (UE) 2016/679, statele membre se asigură că, atunci când încheie contracte de servicii financiare la distanță, comercianții nu proiectează, nu organizează și nu exploatează interfețele lor online, astfel cum sunt definite la articolul 3 litera (m) din Regulamentul (UE) 2022/2065 al Parlamentului European și al Consiliului (****), într-un mod care induce în eroare sau manipulează consumatorii care sunt destinatari ai serviciului lor sau într-un mod care denaturează semnificativ sau afectează semnificativ în alt mod capacitatea acestora de a lua decizii libere și în cunoștință de cauză. În special, statele membre adoptă măsuri care, în conformitate cu dreptul Uniunii, abordează cel puțin una dintre următoarele practici ale comercianților:

- (a) evidențierea anumitor opțiuni atunci când se solicită o decizie din partea consumatorilor care sunt destinatari ai serviciului lor;
- (b) solicitarea repetată ca consumatorii care sunt destinatari ai serviciului să facă o alegere, în cazul în care alegerea respectivă a fost deja făcută, în special prin prezentarea unor ferestre pop-up care interferează cu experiența utilizatorului; sau
- (c) îngreunarea procedurii de încetare a unui serviciu comparativ cu procedura de abonare la acesta.

(2) Statele membre pot adopta sau menține dispoziții mai stricte privind cerințele pentru comercianți prevăzute la alineatul (1), în cazul în care dispozițiile respective sunt în conformitate cu dreptul Uniunii.

- (*) Directiva 2014/49/UE a Parlamentului European și a Consiliului din 16 aprilie 2014 privind schemele de garantare a depozitelor (JO L 173, 12.6.2014, p. 149).
- (**) Directiva 97/9/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 3 martie 1997 privind sistemele de compensare pentru investitori (JO L 84, 26.3.1997, p. 22).
- (***) Directiva 2014/17/UE a Parlamentului European și a Consiliului din 4 februarie 2014 privind contractele de credit oferite consumatorilor pentru bunuri imobile rezidențiale și de modificare a Directivelor 2008/48/CE și 2013/36/UE și a Regulamentului (UE) nr. 1093/2010 (JO L 60, 28.2.2014, p. 34).
- (****) Directiva (UE) 2023/2225 a Parlamentului European și a Consiliului din 18 octombrie 2023 privind contractele de credit de consum și de abrogare a Directivei 2008/48/CE (JO L, 2023/2225, 30.10.2023, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2023/2225/oj>).
- (*****) Regulamentul (UE) 2022/2065 al Parlamentului European și al Consiliului din 19 octombrie 2022 privind o piață unică pentru serviciile digitale și de modificare a Directivei 2000/31/CE (Regulamentul privind serviciile digitale) (JO L 277, 27.10.2022, p. 1)."

5. La articolul 24, se adaugă următorul alineat:

„(6) În ceea ce privește încălcările măsurilor adoptate în temeiul dispozițiilor menționate în articolul 3 alineatul (1b) aplicabile contractelor la distanță pentru servicii financiare de consum, statele membre se asigură că, atunci când trebuie impuse sancțiuni în conformitate cu articolul 21 din Regulamentul (UE) 2017/2394, acestea includ posibilitatea de a impune amenzi prin proceduri administrative sau posibilitatea de a iniția proceduri judiciare pentru impunerea de amenzi sau ambele.”

6. La articolul 29, alineatul (1) se înlocuiește cu următorul text:

„(1) În cazul în care un stat membru recurge la oricare dintre opțiunile normative menționate la articolul 3 alineatul (4), articolul 6 alineatul (7), articolul 6 alineatul (8), articolul 7 alineatul (4), articolul 8 alineatul (6), articolul 9 alineatele (1a) și alineatul (3), articolul 16 al doilea și al treilea paragraf, articolul 16a alineatele (2) și (9), articolul 16b alineatul (7) și articolul 16e, acesta informează Comisia în acest sens până la 19 decembrie 2025, precum și cu privire la orice modificări ulterioare.”

7. Anexa I se modifică în conformitate cu anexa I la prezenta directivă.

Articolul 2

Transpunere și revizuire

(1) Statele membre adoptă și publică până cel târziu la 19 decembrie 2025 actele cu putere de lege și actele administrative necesare pentru a se conforma prezentei directive. Statele membre comunică de îndată Comisiei textul dispozițiilor respective.

Statele membre aplică actele respective începând cu 19 iunie 2026.

Atunci când statele membre adoptă dispozițiile respective, acestea conțin o trimitere la prezenta directivă sau sunt însoțite de o astfel de trimitere la data publicării lor oficiale. Acestea conțin, de asemenea, o mențiune care precizează că trimiterile, în acte cu putere de lege și acte administrative în vigoare, la directiva abrogată prin prezenta directivă se interpretează ca trimiteri la prezenta directivă. Statele membre stabilesc modalitatea de efectuare a unei astfel de trimiteri și de formulare a acestei mențiuni.

(2) Comisiei îi sunt comunicate de către statele membre textele principalelor dispoziții de drept intern pe care le adoptă în domeniul reglementat de prezenta directivă.

(3) Până la 31 iulie 2030, Comisia transmite Parlamentului European și Consiliului un raport privind aplicarea prezentei directive, inclusiv în ceea ce privește funcția de retragere. Raportul respectiv include o evaluare a funcționării pieței unice a serviciilor financiare încheiate la distanță în Uniune și a impactului prezentei directive asupra altor acte din legislația relevantă a Uniunii.

*Articolul 3***Abrogare**

Directiva 2002/65/CE se abrogă de la 19 iunie 2026.

Trimiterile la directiva abrogată se interpretează ca trimiteri la Directiva 2011/83/UE, astfel cum a fost modificată prin prezenta directivă, și se citesc în conformitate cu tabelul de corespondență din anexa la prezenta directivă.

*Articolul 4***Intrare în vigoare**

Prezenta directivă intră în vigoare în a douăzecea zi de la data publicării în *Jurnalul Oficial al Uniunii Europene*.

*Articolul 5***Destinatari**

Prezenta directivă se adresează statelor membre.

Adoptată la Strasbourg, 22 noiembrie 2023.

Pentru Parlamentul European
Președinta
R. METSOLA

Pentru Consiliu
Președintele
P. NAVARRO RÍOS

ANEXA I

Anexa I la Directiva 2011/83/UE se modifică după cum urmează:

În secțiunea „A. Model de instrucțiuni privind retragerea” rubrica „Instrucțiuni de completare”, instrucțiunea 3 se înlocuiește cu următorul text:

„[3] Dacă aveți obligația de a asigura o funcție care să permită consumatorului să se retragă din contractul încheiat online, introduceți următoarele: «Vă puteți exercita dreptul de retragere și online la [introduceți adresa de internet sau o altă explicație adecvată privind locul în care este disponibilă funcția de retragere]. Dacă utilizați această funcție online, vă vom transmite, fără întârzieri nejustificate, o confirmare de primire a retragerii pe un suport durabil (de exemplu prin e-mail), incluzând conținutul acesteia, precum și data și ora transmiterii acesteia.». Dacă oferiți consumatorului opțiunea de a completa și de a trimite pe website-ul dumneavoastră informații pe cale electronică cu privire la retragerea sa din contract, introduceți următoarele: «Puteți să completați și să trimiteți și pe cale electronică modelul de formular privind retragerea sau orice altă declarație neechivocă pe website-ul nostru [de introdus adresa de internet]. Dacă recurgeți la această opțiune, vă vom comunica neîntârziat o confirmare de primire a unei astfel de retrageri pe un suport durabil (de exemplu prin e-mail).»

ANEXA II

Tabel de corespondență

| Directiva 2002/65/CE | Directiva 2011/83/UE, astfel cum a fost modificată prin prezenta directivă |
|--|--|
| Articolul 1 alineatul (1) | – |
| Articolul 1 alineatul (2) primul paragraf | Articolul 3 alineatul (1b) al doilea paragraf |
| Articolul 1 alineatul (2) al doilea paragraf | Articolul 3 alineatul (1b) al treilea și al patrulea paragraf |
| Articolul 2 litera (a) | Articolul 2 punctul 7. |
| Articolul 2 litera (b) | Articolul 2 punctul 12 |
| Articolul 2 litera (c) | Articolul 2 punctul 2 |
| Articolul 2 litera (d) | Articolul 2 punctul 1. |
| Articolul 2 litera (e) | Articolul 2 punctul 7 |
| Articolul 2 litera (f) | Articolul 2 punctul 10 |
| Articolul 2 litera (g) | – |
| Articolul 3 alineatul (1) | Articolul 16a alineatul (1) |
| Articolul 3 alineatul (1) punctul 1 literele (a), (b) și (c) | Articolul 16a alineatul (1) literele (a) și (b) |
| Articolul 3 alineatul (1) punctul 1 litera (d) | Articolul 16a alineatul (1) litera (d) |
| Articolul 3 alineatul (1) punctul 1 litera (e) | Articolul 16a alineatul (1) litera (e) |
| Articolul 3 alineatul (1) punctul 2 litera (a) | Articolul 16a alineatul (1) litera (f) |
| Articolul 3 alineatul (1) punctul 2 litera (b) | Articolul 16a alineatul (1) litera (g) |
| Articolul 3 alineatul (1) punctul 2 litera (c) | Articolul 16a alineatul (1) litera (j) |
| Articolul 3 alineatul (1) punctul 2 litera (d) | Articolul 16a alineatul (1) litera (k) |
| Articolul 3 alineatul (1) punctul 2 litera (e) | Articolul 16a alineatul (1) litera (l) |
| Articolul 3 alineatul (1) punctul 2 litera (f) | Articolul 16a alineatul (1) litera (m) |
| Articolul 3 alineatul (1) punctul 2 litera (g) | Articolul 16a alineatul (1) litera (n) |
| Articolul 3 alineatul (1) punctul 3 litera (a) | Articolul 16a alineatul (1) litera (p) |
| Articolul 3 alineatul (1) punctul 3 litera (b) | Articolul 16a alineatul (1) litera (q) |
| Articolul 3 alineatul (1) punctul 3 litera (c) | Articolul 16a alineatul (1) litera (r) |
| Articolul 3 alineatul (1) punctul 3 litera (d) | Articolul 16a alineatul (1) litera (s) |
| Articolul 3 alineatul (1) punctul 3 litera (e) | – |
| Articolul 3 alineatul (1) punctul 3 litera (f) | Articolul 16a alineatul (1) litera (t) |
| Articolul 3 alineatul (1) punctul 3 litera (g) | Articolul 16a alineatul (1) litera (u) |
| Articolul 3 alineatul (1) punctul 4 litera (a) | Articolul 16a alineatul (1) litera (v) |
| Articolul 3 alineatul (1) punctul 4 litera (b) | Articolul 16a alineatul (1) litera (w) |

| Directiva 2002/65/CE | Directiva 2011/83/UE, astfel cum a fost modificată prin prezenta directivă |
|--|---|
| Articolul 3 alineatul (2) | – |
| Articolul 3 alineatul (3) primul paragraf litera (a) | Articolul 16a alineatul (3) |
| Articolul 3 alineatul (3) primul paragraf litera (b) și al doilea paragraf | Articolul 16a alineatul (4) |
| Articolul 3 alineatul (4) | – |
| Articolul 4 alineatele (1) și (5) | Articolul 16a alineatul (10) |
| Articolul 4 alineatele (2) | Articolul 16a alineatul (9) |
| Articolul 4 alineatele (3) și (4) | – |
| Articolul 5 alineatul (1) | Articolul 16a alineatul (1) primul paragraf, alineatul (5) și alineatul (6) primul paragraf |
| Articolul 5 alineatul (2) | – |
| Articolul 5 alineatul (3) | – |
| Articolul 6 alineatul (1) primul paragraf prima teză | Articolul 16b alineatul (1) primul paragraf |
| Articolul 6 alineatul (1) primul paragraf a doua teză | – |
| Articolul 6 alineatul (1) al doilea paragraf prima liniuță | Articolul 16b alineatul (1) al doilea paragraf litera (a) |
| Articolul 6 alineatul (1) al doilea paragraf a doua liniuță | Articolul 16b alineatul (1) al doilea paragraf litera (b) |
| Articolul 6 alineatul (1) al treilea paragraf | – |
| Articolul 6 alineatul (2) litera (a) | Articolul 16b alineatul (2) litera (a) |
| Articolul 6 alineatul (2) litera (b) | Articolul 16b alineatul (2) litera (b) |
| Articolul 6 alineatul (2) litera (c) | Articolul 16b alineatul (2) litera (c) |
| Articolul 6 alineatele (3), (4), (5), (6), (7) și (8) | – |
| Articolul 7 alineatul (1) teza introductivă | Articolul 16c alineatul (1) teza introductivă |
| Articolul 7 alineatul (1) prima liniuță | Articolul 16c alineatul (1) litera (a) |
| Articolul 7 alineatul (1) a doua liniuță | Articolul 16c alineatul (1) litera (b) |
| Articolul 7 alineatul (2) | Articolul 16c alineatul (2) |
| Articolul 7 alineatul (3) | Articolul 16c alineatul (3) |
| Articolul 7 alineatul (4) | Articolul 16c alineatul (4) |
| Articolul 7 alineatul (5) | Articolul 16c alineatul (5) |
| Articolul 9 | – |
| Articolul 10 | – |
| Articolul 11 primul și al treilea paragraf | Articolul 24 alineatul (1) |

| Directiva 2002/65/CE | Directiva 2011/83/UE, astfel cum a fost modificată prin prezenta directivă |
|---------------------------------|--|
| Articolul 11 al doilea paragraf | – |
| Articolul 12 alineatul (1) | Articolul 25 primul paragraf |
| Articolul 12 alineatul (2) | – |
| Articolul 13 alineatul (1) | Articolul 23 alineatul (1) |
| Articolul 13 alineatul (2) | Articolul 23 alineatul (2) |
| Articolul 13 alineatul (3) | – |
| Articolul 14 | – |
| Articolul 15 | – |
| Articolul 16 | – |
| Articolul 17 | – |
| Articolul 18 | – |
| Articolul 19 | – |
| Articolul 20 | – |
| Articolul 21 | – |
| Articolul 22 | – |
| Articolul 23 | – |