



EUROPSKA UNIJA

EUROPSKI PARLAMENT

VIJEĆE

**Strasbourg, 22. studenoga 2023.
(OR. en)**

**2022/0147(COD)
LEX 2273**

**PE-CONS 37/1/23
REV 1**

**CONSOM 251
MI 561
COMPET 663
EF 190
ECOFIN 636
DIGIT 128
CYBER 169
CODEC 1197**

**DIREKTIVA
EUROPSKOG PARLAMENTA I VIJEĆA
O IZMJENI DIREKTIVE 2011/83/EU U POGLEDU
UGOVORA O FINACIJSKIM USLUGAMA SKLOPLJENIH NA DALJINU
I O STAVLJANJU IZVAN SNAGE DIREKTIVE 2002/65/EZ**

DIREKTIVA (EU) 2023/...
EUROPSKOG PARLAMENTA I VIJEĆA

od 22. studenoga 2023.

**o izmjeni Direktive 2011/83/EU u pogledu ugovora o financijskim uslugama
sklopljenih na daljinu i o stavljanju izvan snage Direktive 2002/65/EZ**

(Tekst značajan za EGP)

EUROPSKI PARLAMENT I VIJEĆE EUROPSKE UNIJE,

uzimajući u obzir Ugovor o funkcioniranju Europske unije, a posebno njegov članak 114.,

uzimajući u obzir prijedlog Europske komisije,

nakon prosljeđivanja nacrtu zakonodavnog akta nacionalnim parlamentima,

nakon savjetovanja s Europskom središnjom bankom,

uzimajući u obzir mišljenje Europskoga gospodarskog i socijalnog odbora¹,

u skladu s redovnim zakonodavnim postupkom²,

¹ SL C 486, 21.12.2022., str. 139.

² Stajalište Europskog parlamenta od 5. listopada 2023. (još nije objavljeno u Službenom listu) i odluka Vijeća od 23. listopada 2023.

budući da:

- (1) Direktivom 2002/65/EZ Europskog parlamenta i Vijeća¹ utvrđuju se pravila na razini Unije o trgovanju na daljinu financijskim uslugama koje su namijenjene potrošačima. Istodobno se Direktivom 2011/83/EU Europskog parlamenta i Vijeća² utvrđuju, među ostalim, pravila primjenjiva na ugovore na daljinu za prodaju robe i pružanje usluga sklopljene između trgovca i potrošača.
- (2) U članku 169. stavku 1. i članku 169. stavku 2. točki (a) Ugovora o funkcioniranju Europske unije (UFEU) predviđa se da Unija doprinosi postizanju visokog stupnja zaštite potrošača mjerama usvojenima na temelju njegova članka 114. U članku 38. Povelje Europske unije o temeljnim pravima („Povelja”) predviđa se da politike Unije osiguravaju visoku razinu zaštite potrošača.
- (3) U okviru unutarnjeg tržišta, za očuvanje slobode izbora potrebna je visoka razina zaštite potrošača u području ugovora o financijskim uslugama sklopljenih na daljinu kako bi se povećalo povjerenje i pouzdanje potrošača u prodaju na daljinu.

¹ Direktiva 2002/65/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 23. rujna 2002. o trgovanju na daljinu financijskim uslugama koje su namijenjene potrošačima i o izmjeni Direktive Vijeća 90/619/EEZ i direktiva 97/7/EZ i 98/27/EZ (SL L 271, 9.10.2002., str. 16.).

² Direktiva 2011/83/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 25. listopada 2011. o pravima potrošača, izmjeni Direktive Vijeća 93/13/EEZ i Direktive 1999/44/EZ Europskog parlamenta i Vijeća te o stavljanju izvan snage Direktive Vijeća 85/577/EEZ i Direktive 97/7/EZ Europskog parlamenta i Vijeća (SL L 304, 22.11.2011., str. 64.).

- (4) Osiguravanje iste visoke razine zaštite potrošača na cijelom unutarnjem tržištu najbolje se ostvaruje potpunim usklađivanjem. Potpuno usklađivanje potrebno je kako bi se osiguralo da svi potrošači u Uniji uživaju visoku i ekvivalentnu razinu zaštite svojih interesa i kako bi se stvorilo unutarnje tržište koje dobro funkcionira. Stoga, kad je riječ o aspektima obuhvaćenima ovom Direktivom, državama članicama ne bi trebalo dopustiti zadržavanje ni uvođenje u svoje nacionalno zakonodavstvo drugih odredaba osim onih utvrđenih ovom Direktivom, osim ako je ovom Direktivom drukčije predviđeno. Ako takve usklađene odredbe ne postoje, države članice trebale bi slobodno odlučiti hoće li zadržati ili uvesti odredbe u svoje nacionalno zakonodavstvo.
- (5) Direktiva 2002/65/EZ na različite je načine preispitivana. Tim preispitivanjima utvrđeno je da je postupno uvođenje sektorskog zakonodavstva Unije dovelo do znatnih preklapanja tog zakonodavstva s Direktivom 2002/65/EZ te da su se zbog digitalizacije pogoršali određeni aspekti koji nisu u potpunosti obuhvaćeni tom direktivom.

- (6) Digitalizacija je doprinijela kretanjima na tržištu koja nisu bila predviđena u trenutku donošenja Direktive 2002/65/EZ. Brzi tehnološki razvoj koji je zabilježen otada donio je zapravo velike promjene na tržištu financijskih usluga. Iako su na razini Unije doneseni brojni sektorski pravni akti, financijske usluge koje se nude potrošačima znatno su se razvile i diversificirale. Pojavili su se novi proizvodi, osobito u internetskom okružju, a njihova se upotreba i dalje nastavlja razvijati, često brzo i nepredviđeno. U tom smislu horizontalna primjena Direktive 2002/65/EZ i dalje je relevantna. Primjena te direktive na financijske usluge namijenjene potrošačima koje nisu uređene sektorskim zakonodavstvom Unije znači da se niz usklađenih pravila primjenjuje u korist potrošača i trgovaca. Ta značajka sigurnosne mreže doprinosi osiguravanju visoke razine zaštite potrošača i istodobno osigurava ravnopravne uvjete među trgovcima.
- (7) Kako bi se odgovorilo na činjenicu da je postupno uvođenje sektorskog zakonodavstva Unije dovelo do njegova znatnog preklapanja s Direktivom 2002/65/EZ te da su se zbog digitalizacije pogoršali određeni aspekti koji nisu u potpunosti obuhvaćeni tom direktivom, među ostalim način i vrijeme pružanja informacija potrošaču, potrebno je revidirati pravila koja se primjenjuju na ugovore o financijskim uslugama sklopljene na daljinu između potrošača i trgovca, a istodobno osigurati primjenu značajke sigurnosne mreže za financijske usluge koje nisu obuhvaćene sektorskim zakonodavstvom Unije ili su isključene iz područja primjene akata Unije kojima se uređuju određene financijske usluge.

- (8) Kako bi se osigurala dosljedna razina zaštite potrošača u cijeloj Uniji i spriječile razlike koje ometaju sklapanje ugovora o financijskim uslugama na unutarnjem tržištu, potrebna su pravila kako bi se trgovcima, uključujući mikropoduzeća te mala i srednja poduzeća, pružila pravna sigurnost i transparentnost te kako bi se potrošačima u svim državama članicama osigurala pravno provediva prava i obveze. Države članice potiču se da pri primjeni pravila kojima se prenosi ova Direktiva uzmu u obzir posebne potrebe mikropoduzeća te malih i srednjih poduzeća. Pojam mikropoduzeća, malih i srednjih poduzeća trebao bi se tumačiti kako je definiran u članku 2. Priloga Preporuci Komisije 2003/361/EZ¹.
- (9) Direktivom 2011/83/EU, slično kao i Direktivom 2002/65/EZ, predviđeno je pravo na predugovorne informacije i pravo odustajanja za određene potrošačke ugovore sklopljene na daljinu. Međutim, komplementarnost između tih direktiva ograničena je jer Direktivom 2011/83/EU nisu obuhvaćene financijske usluge, koje su u toj direktivi definirane kao usluge bankovne, kreditne, osiguravajuće, osobno mirovinske, investicijske ili platežne naravi. U tom kontekstu, račun stambene štednje i ugovor o potrošačkom kreditu trebali bi se smatrati financijskim uslugama. Prodaja robe kao što su plemenite kovine, dijamanti, vino ili viski ne bi se sama po sebi trebala smatrati financijskom uslugom.

¹ Preporuka Komisije 2003/361/EZ od 6. svibnja 2003. o definiciji mikropoduzeća te malih i srednjih poduzeća (SL L 124, 20.5.2003., str. 36.).

- (10) Proširenjem područja primjene Direktive 2011/83/EU na ugovore o financijskim uslugama sklopljene na daljinu trebala bi se osigurati potrebna komplementarnost. Međutim, zbog specifičnosti financijskih usluga koje su namijenjene potrošačima, osobito zbog njihove složenosti, nije primjereno da se na ugovore o financijskim uslugama koje su namijenjene potrošačima sklopljene na daljinu primjenjuju sve odredbe Direktive 2011/83/EU. Potrebna jasnoća i pravna sigurnost mogu se osigurati dodavanjem posebnog poglavlja u Direktivu 2011/83/EU s pravilima koja se primjenjuju samo na ugovore o financijskim uslugama koje su namijenjene potrošačima sklopljene na daljinu.
- (11) Ugovori o financijskim uslugama sklopljeni na neki drugi način osim na daljinu nisu obuhvaćeni ovom Direktivom. Države članice stoga mogu, u skladu s pravom Unije, odrediti koja se pravila primjenjuju na takve ugovore, među ostalim primjenom zahtjeva utvrđenih u ovoj Direktivi na ugovore koji nisu obuhvaćeni njezinim područjem primjene.
- (12) Iako se na ugovore o financijskim uslugama sklopljene na daljinu zbog posebne naravi tih usluga ne bi trebale primjenjivati sve odredbe Direktive 2011/83/EU, na takve bi se ugovore trebao primjenjivati niz odredaba te direktive, kao što su relevantne definicije i pravila o dodatnim plaćanjima, o izvršenju, prodaji po inerciji i izvješćivanju. Primjenom tih odredaba osigurava se komplementarnost između različitih vrsta ugovora sklopljenih na daljinu.

- (13) Kad je riječ o sankcijama, države članice trebale bi utvrditi pravila o sankcijama koje se primjenjuju na kršenja odredaba u njihovu nacionalnom zakonodavstvu donesenih na temelju ove Direktive i trebale bi poduzeti sve potrebne mjere radi osiguranja njihove provedbe. Predviđene sankcije trebale bi biti učinkovite, proporcionalne i odvraćajuće, u skladu s člankom 24. stavkom 1. Direktive 2011/83/EU. Ova bi Direktiva trebala uključivati i posebne odredbe o izricanju sankcija u skladu s člankom 21. Uredbe (EU) 2017/2394 Europskog parlamenta i Vijeća¹ za ugovore na daljinu sklopljene između trgovca i potrošača radi pružanja financijskih usluga. Ostale odredbe o sankcijama iz članka 24. stavaka od 2. do 5. Direktive 2011/83/EU ne primjenjuju se na ugovore na daljinu sklopljene između trgovca i potrošača radi pružanja financijskih usluga.
- (14) Posebno poglavlje Direktive 2011/83/EU trebalo bi sadržavati pravila Direktive 2002/65/EZ koja su i dalje relevantna i potrebna, posebno ona koja se odnose na pravo na predugovorne informacije i pravo odustajanja te pravila kojima se osigurava pravednost na internetu pri sklapanju na daljinu ugovora o financijskim uslugama.

¹ Uredba (EU) 2017/2394 Europskog parlamenta i Vijeća od 12. prosinca 2017. o suradnji između nacionalnih tijela odgovornih za izvršavanje propisa o zaštiti potrošača i o stavljanju izvan snage Uredbe (EZ) br. 2006/2004 (SL L 345, 27.12.2017., str. 1.).

- (15) Budući da se ugovori na daljinu o financijskim uslugama najčešće sklapaju elektroničkim sredstvima, pravilima kojima se osigurava pravednost na internetu pri ugovaranju na daljinu financijskih usluga trebalo bi doprinijeti postizanju ciljeva utvrđenih u članku 114. UFEU-a i članku 38. Povelje. Pravilom o odgovarajućim objašnjenjima trebala bi se osigurati dodana transparentnost i potrošaču pružiti pravo da zatraži ljudsku intervenciju kada komunicira s trgovcem putem potpuno automatiziranih internetskih sučelja, kao što su chatbotovi, robotizirano savjetovanje, interaktivni alati ili slična sredstva.

- (16) Određene financijske usluge koje su namijenjene potrošačima uređene su posebnim aktima Unije koji se i dalje primjenjuju na te usluge. Ovom se Direktivom ne mijenjaju postojeći sektorski akti Unije. Kako bi se osigurala pravna sigurnost i kako bi se osiguralo da nema udvostručavanja ili preklapanja, trebalo bi pojasniti da bi se, kada drugi akti Unije kojima se uređuju određene financijske usluge sadržavaju pravila o predugovornim informacijama, o pravu odustajanja ili o odgovarajućim objašnjenjima, bez obzira na to koliko su detaljno ta pravila objašnjena, na te određene financijske usluge koje su namijenjene potrošačima trebale primjenjivati samo odgovarajuće odredbe tih drugih akata Unije osim ako je u tim aktima predviđeno drukčije, uključujući izričitu mogućnost da se države članice izuzmu od primjene tih posebnih pravila. U tom kontekstu, kad god se posebnim aktom Unije utvrđuju pravila kojima se državama članicama pruža mogućnost da ne primjenjuju taj posebni akt Unije, već da umjesto toga upućuju na primjenu drugog posebnog akta Unije, kao u članku 3. stavku 3. točki (a) Direktive 2014/17/EU Europskog parlamenta i Vijeća¹, prednost bi trebala imati pravila tog posebnog akta Unije, a ova Direktiva ne bi se trebala primjenjivati. Slično tome, u slučajevima u kojima su posebnim aktom Unije predviđena pravila o odgovarajućim alternativnim aranžmanima kako bi se osiguralo da potrošači dobiju pravodobne informacije u predugovornoj fazi, kao u članku 3. stavku 5. Direktive 2014/17/EU, prednost bi trebala imati pravila utvrđena u tom posebnom aktu Unije, a ova Direktiva ne bi se trebala primjenjivati.

¹ Direktiva 2014/17/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 4. veljače 2014. o ugovorima o potrošačkim kreditima koji se odnose na stambene nekretnine i o izmjeni direktiva 2008/48/EZ i 2013/36/EU i Uredbe (EU) br. 1093/2010 (SL L 60, 28.2.2014., str. 34.).

- (17) Kad je riječ o predugovornim informacijama, neki akti Unije kojima se uređuju određene financijske usluge sadržavaju pravila prilagođena za te određene financijske usluge kako bi se osiguralo da potrošači mogu razumjeti bitne karakteristike predloženog ugovora.
- Na primjer, Uredbom (EU) 2019/1238 Europskog parlamenta i Vijeća¹ te direktivama 2014/92/EU², 2014/65/EU³ i (EU) 2016/97⁴ Europskog parlamenta i Vijeća predviđaju se predugovorne informacije u temeljnom posebnom aktu Unije te se Komisija ovlašćuje za donošenje delegiranih ili provedbenih akata. Na te određene financijske usluge koje su namijenjene potrošačima trebali bi se primjenjivati samo zahtjevi u pogledu predugovornih informacija utvrđeni u tim aktima Unije, osim ako je u tim aktima predviđeno drukčije. To bi također trebalo biti slučaj kada se aktom Unije kojim se uređuju određene financijske usluge predviđaju različita ili minimalna pravila o predugovornim informacijama u usporedbi s pravilima utvrđenima u ovoj Direktivi.

¹ Uredba (EU) 2019/1238 Europskog parlamenta i Vijeća od 20. lipnja 2019. o paneuropskom osobnom mirovinskom proizvodu (PEPP) (SL L 198, 25.7.2019., str. 1.).

² Direktiva 2014/92/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 23. srpnja 2014. o usporedivosti naknada povezanih s računima za plaćanje, prebacivanju računa za plaćanje i pristupu računima za plaćanje s osnovnim uslugama (SL L 257, 28.8.2014., str. 214.).

³ Direktiva 2014/65/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 15. svibnja 2014. o tržištu financijskih instrumenata i izmjeni Direktive 2002/92/EZ i Direktive 2011/61/EU (SL L 173, 12.6.2014., str. 349.).

⁴ Direktiva (EU) 2016/97 Europskog parlamenta i Vijeća od 20. siječnja 2016. o distribuciji osiguranja (SL L 26, 2.2.2016., str. 19.).

- (18) Kad je riječ o pravu odustajanja, ako se aktom Unije kojim se uređuju određene financijske usluge potrošačima daje dovoljno vremena da razmotre posljedice potpisanog ugovora, i neovisno o tome kako se to pravo naziva u tom aktu Unije, na te određene financijske usluge koje su namijenjene potrošačima trebale bi se primjenjivati samo odgovarajuće odredbe tog akta Unije, osim ako je u tom aktu predviđeno drukčije. Primjerice, kada se primjenjuje članak 186. Direktive 2009/138/EZ Europskog parlamenta i Vijeća¹, primjenjuju se pravila o otkaznom razdoblju utvrđena u Direktivi 2009/138/EZ, a ne pravila o pravu odustajanja utvrđena u ovoj Direktivi, a kada se primjenjuje članak 14. stavak 6. Direktive 2014/17/EU, primjenjuju se pravila o mogućnosti odabira između prava odustajanja i razdoblja razmatranja utvrđena u Direktivi 2014/17/EU, a ne pravila o pravu odustajanja utvrđena u ovoj Direktivi.

¹ Direktiva 2009/138/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 25. studenoga 2009. o osnivanju i obavljanju djelatnosti osiguranja i reosiguranja (Solventnost II) (SL L 335, 17.12.2009., str. 1.).

- (19) U skladu s Direktivom 2014/17/EU i Direktivom (EU) 2023/2225 Europskog parlamenta i Vijeća¹ države članice mogu primjenjivati te direktive, u skladu s pravom Unije, na područja koja nisu obuhvaćena njihovim područjem primjene. Stoga bi trebalo pojasniti da države članice mogu primjenjivati članak 14. stavak 6. Direktive 2014/17/EU na ugovore o kreditu unatoč činjenici da su takvi ugovori izuzeti iz područja primjene te direktive njezinim člankom 3. stavkom 2. Slično tome, trebalo bi pojasniti da države članice mogu primjenjivati članke 26. i 27. Direktive (EU) 2023/2225 na ugovore o kreditu unatoč činjenici da su takvi ugovori izuzeti iz područja primjene te direktive njezinim člankom 2. stavkom 2.
- (20) Kad je riječ o pravilima o odgovarajućim objašnjenjima, nekim aktima Unije kojima se uređuju određene financijske usluge, primjerice direktivama 2014/17/EU, 2014/65/EU i (EU) 2016/97, već su utvrđena pravila o odgovarajućim objašnjenjima koja trgovci trebaju pružiti potrošačima u pogledu predloženog ugovora. Kako bi se osigurala pravna sigurnost, pravila o odgovarajućim objašnjenjima utvrđena u ovoj Direktivi ne bi se trebala primjenjivati na financijske usluge obuhvaćene aktima Unije kojima se uređuju određene financijske usluge i koji sadržavaju pravila o odgovarajućim objašnjenjima koja treba pružiti potrošaču prije sklapanja ugovora, neovisno o tome kako se to objašnjenje naziva u tom aktu Unije.

¹ Direktiva (EU) 2023/2225 Europskog parlamenta i Vijeća od 18. listopada 2023. o ugovorima o potrošačkim kreditima i stavljanju izvan snage Direktive 2008/48/EZ (SL L, 2023/2225, 30.10.2023., ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2023/2225/oj>).

- (21) Ako su u aktima Unije kojima se uređuju određene financijske usluge predviđena pravila o predugovornim informacijama, ali nisu utvrđena pravila o pravu odustajanja, trebale bi se primjenjivati odredbe o pravu odustajanja na temelju ove Direktive. Na primjer, Direktivom 2009/138/EZ utvrđuju se pravila o zahtjevima u pogledu predugovornih informacija, ali se u pogledu neživotnog osiguranja ne utvrđuje pravo potrošaču da razmotri posljedice potpisanog ugovora tijekom određenog vremena. U tom bi se slučaju trebala primjenjivati pravila o predugovornim informacijama utvrđena u aktu Unije kojim se uređuju određene financijske usluge te pravila o pravu odustajanja utvrđena u ovoj Direktivi. Ako akt Unije kojim se uređuju određene financijske usluge ne sadržava odredbe u vezi s informacijama o pravu odustajanja, trgovac bi trebao pružiti te informacije u skladu s ovom Direktivom kako bi se osiguralo da je potrošač na odgovarajući način upoznat s relevantnim informacijama.

- (22) Ako su u aktima Unije kojima se uređuju određene financijske usluge predviđena pravila o predugovornim informacijama, ali nisu utvrđena pravila o pravu odustajanja, trebao bi se primjenjivati rok za odustajanje naveden u ovoj Direktivi te bi on trebao početi teći od dana sklapanja ugovora na daljinu u skladu s ovom Direktivom ili od dana na koji potrošač primi ugovorne uvjete i predugovorne informacije u skladu s aktima Unije kojima se uređuju te određene financijske usluge, ako je taj dan kasniji od dana sklapanja ugovora na daljinu. Ako akt Unije kojim se uređuju određene financijske usluge ne sadržava odredbe u vezi s informacijama o pravu odustajanja, kako bi rok za odustajanje počeo teći, trgovac bi, uz ugovorne uvjete i predugovorne informacije u skladu s aktom Unije kojim se uređuju te određene financijske usluge, također trebao pružiti informacije o pravu odustajanja utvrđene u ovoj Direktivi.
- (23) U okviru ugovora o financijskim uslugama koje su namijenjene potrošačima sklopljenih na daljinu koriste se sredstva daljinske komunikacije koja se upotrebljavaju u okviru sustava prodaje ili pružanja usluga na daljinu bez istodobne prisutnosti trgovca i potrošača. U nastojanju da se odgovori na stalni razvoj takvih sredstava komunikacije trebalo bi definirati načela koja bi bila valjana čak i za ona sredstva koja se zasad ne upotrebljavaju učestalo ili koja zasad nisu poznata.

- (24) Pojedinačni ugovor o financijskoj usluzi koji podrazumijeva obavljanje uzastopnih poslova ili odvojenih poslova iste naravi tijekom vremena može podlijevati različitim pravnim postupanjima u različitim državama članicama, no važno je da se pravila primjenjuju na jednak način u svim državama članicama. U tu je svrhu primjereno predvidjeti da bi se odredbe ugovora o financijskim uslugama koje su namijenjene potrošačima sklopljenih na daljinu trebale primjenjivati na prvi u nizu uzastopnih poslova ili odvojenih poslova iste naravi koji se obavljaju tijekom vremena i za koje se može smatrati da čine cjelinu, bez obzira na to je li taj posao ili niz poslova predmet jednog ugovora ili više uzastopnih ugovora. Ako ne postoji početni sporazum, odredbe kojima se uređuju ugovori o financijskim uslugama sklopljeni na daljinu trebale bi se primjenjivati na sve uzastopne ili odvojene poslove, osim za predugovorne informacije, za koje bi se trebale primjenjivati samo na prvi posao. Primjerice, „početnim sporazumom o uslugama” može se smatrati otvaranje bankovnog računa, dok se „poslovima” mogu smatrati polaganje sredstava na bankovni račun ili povlačenje sredstava s bankovnog računa. Dodavanje novih elemenata početnom sporazumu o uslugama, kao što je mogućnost upotrebe elektroničkog platnog instrumenta zajedno s postojećim bankovnim računom, ne smatra se „poslom” nego dodatnim ugovorom.
- (25) Kako bi se ograničilo područje primjene ove Direktive, pravila koja se odnose na ugovore o financijskim uslugama koje su namijenjene potrošačima sklopljene na daljinu ne bi se trebala primjenjivati na usluge koje se pružaju isključivo povremeno i izvan komercijalnog okvira namijenjenog sklapanju ugovorâ na daljinu.

- (26) Upotrebom sredstava daljinske komunikacije pružaju se dobre prilike za dobivanje informacija i ona ne bi trebala dovesti do neopravdanog ograničavanja informacija koje se dostavljaju potrošaču. Pri upotrebi komunikacije putem telefona trgovac može, ako potrošač izričito pristane na to, pružiti samo ograničen skup predugovornih informacija prije nego što se potrošač obveže ugovorom na daljinu. Trgovac bi trebao dostaviti preostale informacije odmah nakon sklapanja ugovora. U svrhu transparentnosti trebalo bi utvrditi zahtjeve u vezi s time kada bi se informacije trebale pružiti potrošaču prije sklapanja ugovora na daljinu te u vezi s načinom na koji bi potrošač trebao dobiti te informacije. Kako bi potrošači mogli odlučivati uz potpuno poznavanje činjenica, trebali bi dobiti sve predugovorne informacije u primjerenom roku prije, a ne prilikom sklapanja ugovora na daljinu ili bilo koje odgovarajuće ponude. Time se osigurava da potrošač ima dovoljno vremena za čitanje i razumijevanje predugovornih informacija, usporedbu ponuda i donošenje informirane odluke. Ako se informacije pružaju u roku kraćem od jednog dana prije sklapanja ugovora na daljinu za financijske usluge, trgovac bi trebao biti obvezan na trajnom nosaču podataka podsjetiti potrošača o mogućnosti odustajanja od ugovora na daljinu za financijsku uslugu. U slučaju da se predugovorne informacije pruže u roku kraćem od jednog dana prije nego što se potrošač obveže ugovorom na daljinu, trgovac bi u roku od jednog do sedam dana nakon sklapanja ugovora trebao na trajnom nosaču podataka podsjetiti potrošača na mogućnost odustajanja od ugovora na daljinu.

- (27) Zahtjeve u pogledu informacija trebalo bi modernizirati i učiniti otpornima na buduće promjene. Stoga bi trgovac trebao potrošaču priopćiti svoj telefonski broj, ali i adresu e-pošte ili pojedinosti o drugim sredstvima komunikacije koja mogu obuhvaćati različite načine komunikacije, kao i informacije o tome gdje uputiti reklamacije. Države članice mogu utvrditi zahtjeve u pogledu postupka koji se primjenjuje za rješavanje reklamacija. Potrošače bi trebalo obavijestiti o posebnim dodatnim troškovima upotrebe sredstava daljinske komunikacije. Neki trgovci upotrebljavaju automatizirano donošenje odluka kako bi razlikovali cijene među različitim skupinama potrošača te su u određenim slučajevima cijene prilagođene pojedinačnoj osjetljivosti potrošača na cijene. Stoga bi potrošače trebalo obavijestiti prije nego što se obvežu ugovorom na daljinu da je cijena financijske usluge personalizirana na temelju automatiziranog donošenja odluka.
- (28) Na temelju Direktive 2002/65/EZ države članice mogle su zadržati ili uvesti strože odredbe o zahtjevima u pogledu prethodnih informacija, ako su te odredbe bile u skladu s pravom Unije. Nekoliko država članica u tom je kontekstu zadržalo ili uvelo strože zahtjeve u pogledu informacija. Mogućnost pružanja više razine zaštite potrošača u pogledu pravila o predugovornim informacijama trebala bi i dalje postojati. Ona bi se trebala primjenjivati i na katalog informacija i na načine prikazivanja informacija. Primjena strožih pravila može uključivati i to da se zahtjevi utvrđeni u aktima Unije o određenim financijskim uslugama primjenjuju na financijske usluge koje nisu obuhvaćene tim sektorskim aktima Unije.

- (29) Određene financijske usluge mogle bi uključiti okolišne ili socijalne čimbenike u svoju strategiju ulaganja. Kako bi potrošač mogao donijeti informiranu odluku, trebao bi biti obaviješten i o određenim okolišnim ili socijalnim ciljevima na koje je ta financijska usluga usmjerena.
- (30) Sve predugovorne informacije trebale bi se pružati na trajnom nosaču podataka te na način da su potrošaču lako razumljive i u čitljivom obliku. Čitljivi oblik podrazumijeva upotrebu slova u odgovarajućoj veličini za čitanje i u bojama koje ne smanjuju razumljivost informacija, među ostalim i kada je dokument predočen, tiskan ili fotokopiran u crno-bijeloj boji. Osim toga, trebalo bi što je više moguće izbjegavati preduge i složene opise, sitna slova i pretjeranu upotrebu poveznica jer su to metode kojima se potrošačima otežava razumijevanje. Ako se informacije ne mogu pružiti na trajnom nosaču podataka prije sklapanja ugovora zbog vrste nosača podataka koji je odabrao potrošač, trebalo bi ih pružiti odmah nakon sklapanja ugovora.

- (31) Zahtjeve u pogledu informacija trebalo bi prilagoditi kako bi se uzela u obzir tehnička ograničenja određenih nosača podataka, kao što su ograničenja broja znakova na zaslonima određenih mobilnih telefona. Kad je riječ o zaslonima mobilnih telefona, ako je trgovac prilagodio sadržaj i prikaz internetskog sučelja za takve uređaje, sljedeće bi se informacije trebale dostaviti unaprijed i u najistaknutijem mogućem obliku: informacije o identitetu trgovca, glavne karakteristike financijske usluge koja je namijenjena potrošačima, ukupna cijena koju potrošač treba platiti trgovcu za financijsku uslugu koja je namijenjena potrošačima, uključujući sve poreze koji se plaćaju preko trgovca ili, ako se ne može navesti točna cijena, osnovica za izračun cijene kako bi je potrošač mogao provjeriti te postojanje ili nepostojanje prava odustajanja, uključujući uvjete, rok i postupke za ostvarivanje tog prava. Ostale informacije mogle bi se navesti na drugim razinama. Međutim, sve informacije trebalo bi dostaviti na trajnom nosaču podataka prije sklapanja ugovora na daljinu.

- (32) Ako se predugovorne informacije dostavljaju elektroničkim sredstvima, trebale bi biti prikazane na jasan i razumljiv način. U tom bi se smislu informacije moglo istaknuti, uokviriti i djelotvorno kontekstualizirati na zaslonu. Tehnika raščlanjivanja informacija na više razina, pri čemu se određeni zahtjevi u pogledu predugovornih informacija smatraju ključnim elementima te su stoga istaknuti na prvoj razini, a drugi detaljniji dijelovi predugovornih informacija prikazani su na popratnim razinama, ispitana je i pokazala se korisnom za neke financijske usluge. Kada se upotrebljava tehnika raščlanjivanja informacija na više razina na temelju ove Direktive, trgovac bi na prvoj razini elektroničkih sredstava trebao navesti barem identitet i glavnu djelatnost trgovca, glavne karakteristike financijske usluge, ukupnu cijenu koju treba platiti potrošač, obavijest o mogućnosti postojanja drugih poreza ili troškova te postojanje ili nepostojanje prava odustajanja. Preostali zahtjevi u pogledu predugovornih informacija mogli bi se prikazati na drugim razinama. Pri upotrebi tehnike raščlanjivanja informacija na više razina sve bi informacije trebale biti lako dostupne potrošaču, a upotreba popratnih razina ne bi trebala odvrćati pozornost potrošača od sadržaja dokumenta i ne bi trebala prikrivati ključne informacije. Trebalo bi biti moguće ispisati sve dijelove predugovornih informacija u jednom dokumentu.

- (33) Drugi mogući način pružanja predugovornih informacija elektroničkim sredstvima jest u obliku „tablice sadržaja” s naslovima koji se mogu proširiti. Na gornjoj razini potrošači bi mogli pronaći glavne teme koje se mogu proširiti klikom na svaku od njih, nakon čega bi se potrošače usmjerilo na detaljniji prikaz relevantnih informacija. Na taj način potrošač dobiva sve potrebne informacije na jednom mjestu, a ujedno zadržava nadzor nad tim što će i kad pregledati. Potrošači bi trebali imati mogućnost preuzeti dokument sa svim predugovornim informacijama i spremati ga kao zasebni dokument.
- (34) Potrošači bi trebali imati pravo odustajanja bez sankcija i bez obveze navođenja razloga. Ako se pravo odustajanja ne primjenjuje zato što je potrošač izričito zatražio izvršavanje ugovora na daljinu prije isteka roka za odustajanje, trgovac bi o tome trebao obavijestiti potrošača prije početka izvršavanja ugovora.

- (35) Rok za odustajanje trebao bi isteći 14 kalendarskih dana nakon dana sklapanja ugovora na daljinu ili dana na koji potrošač primi i predugovorne informacije i ugovorne uvjete, ako je taj dan kasniji od dana sklapanja ugovora na daljinu. Taj bi se rok trebao produljiti na 30 kalendarskih dana u slučaju ugovora na daljinu o poslovima u vezi s osobnom mirovinom. Kako bi se povećala pravna sigurnost, ako potrošač nije primio te predugovorne informacije i ugovorne uvjete, rok za odustajanje trebao bi isteći najkasnije 12 mjeseci i 14 kalendarskih dana nakon sklapanja ugovora na daljinu. Rok za odustajanje ne bi trebao isteći ako potrošač nije obaviješten o pravu odustajanja na trajnom nosaču podataka.
- (36) Kako bi se osiguralo djelotvorno ostvarivanje prava odustajanja, postupak za ostvarivanje tog prava ne bi trebao predstavljati veće opterećenje od postupka sklapanja ugovora na daljinu.

- (37) Uz druga postojeća sredstva odustajanja, kao što je obrazac iz Priloga 1.B Direktivi 2011/83/EU, ako trgovac nudi mogućnost sklapanja ugovora na daljinu s pomoću internetskog sučelja, primjerice putem internetske stranice ili aplikacije, trgovac bi trebao biti obvezan potrošaču omogućiti odustajanje od takvog ugovora s pomoću funkcije. Time bi se trebalo osigurati da potrošači mogu odustati od ugovora jednako lako kao što ga mogu sklopiti. Kako bi se to postiglo, trgovac bi potrošaču trebao osigurati funkciju odustajanja koja je potrošaču jednostavna za pronalaženje, stalno dostupna i jasno vidljiva tijekom roka za odustajanje. Potrošač bi trebao moći lako i jednostavno pronaći funkciju i pristupiti joj. Na primjer, potrošač ne bi trebao morati provoditi postupke za pronalaženje funkcije ili pristup toj funkciji, kao što je preuzimanje aplikacije ako ugovor nije sklopljen putem te aplikacije. Kako bi se olakšao postupak, trgovac bi, na primjer, mogao navesti poveznice koje potrošača vode do funkcije odustajanja. Potrošaču bi trebalo omogućiti davanje izjave o odustajanju i pružanje ili potvrdu informacija potrebnih za identifikaciju ugovora. Primjerice, potrošač koji se već identificirao, na primjer prijavom, trebao bi moći odustati od ugovora bez potrebe da još jednom navede svoju identifikaciju ili, ako je to primjenjivo, identifikaciju ugovora od kojeg želi odustati. Kako bi se izbjeglo da potrošač nenamjerno ostvari pravo odustajanja, trgovac bi od potrošača trebao zahtijevati da potvrdi odluku o odustajanju na način kojim se potvrđuje namjera potrošača da to učini. Ako je potrošač u okviru istog ugovora na daljinu naručio višestruku robu ili više usluga, trgovac mu može pružiti mogućnost odustajanja od dijela ugovora umjesto od cijelog ugovora. Ako se potrošač koristi funkcijom radi ostvarivanja prava odustajanja, trgovac bi trebao bez nepotrebne odgode obavijestiti potrošača o primitku takvog odustajanja na trajnom nosaču podataka. Ta bi se obveza trebala primjenjivati ne samo na ugovore na daljinu za financijske usluge, nego i na sve ugovore na daljinu koji podliježu pravu odustajanja na temelju Direktive 2011/83/EU. Svrha je funkcije odustajanja povećati svijest potrošača o njihovoj pravu odustajanja i pojednostavniti mogućnost ostvarivanja tog prava, s obzirom na to da, kad je riječ o prodaji na daljinu financijskih ili nefinancijskih proizvoda ili usluga, potrošač nema mogućnost dobiti objašnjenja osobno ili se osobno upoznati s potencijalno složenom ili opsežnom naravi proizvoda ili usluge. Kako bi se povećale mogućnosti odustajanja od ugovora za potrošače, tu bi obvezu stoga trebalo utvrditi ne samo za ugovore na daljinu za financijske usluge, nego i za ugovore na daljinu za drugu robu i usluge za koje je pravom Unije predviđeno pravo odustajanja.

- (38) Uz predugovorne informacije koje im pruža trgovac, potrošačima i dalje može biti potrebna pomoć kako bi odlučili koja je financijska usluga najprikladnija za njihove potrebe i financijsku situaciju. Glavni je cilj pružanja odgovarajućeg objašnjenja osigurati da potrošač razumije financijsku uslugu koju nudi trgovac prije nego što potpiše ugovor. Kako bi se osiguralo ispunjavanje tog cilja, to odgovarajuće objašnjenje trebalo bi dati pravodobno kako bi se potrošaču omogućilo dovoljno vremena da ga pregleda prije sklapanja ugovora. Puko ponavljanje predugovornih informacija moglo bi biti nedostatno i stoga bi ga trebalo izbjeći. Stoga bi države članice trebale osigurati da trgovci, prije sklapanja na daljinu ugovora o financijskim uslugama, pružaju takvu pomoć u vezi s financijskim uslugama koje nude potrošačima, pružanjem odgovarajućih objašnjenja o bitnim karakteristikama ugovora, uključujući moguće popratne usluge, i o posebnim učincima koje bi taj ugovor mogao imati na potrošača. Kad je riječ o bitnim karakteristikama ugovora, trgovac bi trebao objasniti glavne značajke ponude, kao što su ukupna cijena koju potrošač treba platiti trgovcu i opis glavnih karakteristika financijske usluge te njezin utjecaj na potrošača, uključujući, ako je to primjenjivo, mogu li se popratne usluge otkazati odvojeno i posljedice takvog otkazivanja. Kad je riječ o posebnim učincima predloženog ugovora, trgovac bi trebao objasniti i glavne posljedice nepoštovanja ugovornih obveza iz njega.

- (39) Ugovori obuhvaćeni područjem primjene ove Direktive mogu biti različite financijske naravi i stoga se mogu znatno razlikovati. Stoga bi države članice način na koji pružaju takva objašnjenja mogle prilagoditi okolnostima u kojima se financijska usluga nudi i potrebi potrošača za primanjem pomoći, uzimajući u obzir znanje i iskustvo potrošača u vezi s financijskom uslugom te narav te usluge. Kako bi se osiguralo da potrošač dobije odgovarajuća objašnjenja, države članice trebale bi poticati trgovce da takva objašnjenja pruže potrošaču na lak i jednostavan način, u interesu potrošača.
- (40) Obveza pružanja odgovarajućih objašnjenja posebno je važna ako potrošači namjeravaju sklopiti na daljinu ugovor o financijskim uslugama i trgovac pruža objašnjenja putem potpuno automatiziranih internetskih alata kao što su chatbotovi, robotizirano savjetovanje, interaktivni alati ili slična sredstva. Kako bi se osiguralo da potrošač razumije učinke koje ugovor može imati na njegovu ekonomsku situaciju, on bi, u predugovornoj fazi, uvijek trebao moći tijekom radnog vremena trgovca dobiti besplatnu ljudsku intervenciju u ime trgovca. Potrošač bi također trebao imati pravo, u opravdanim slučajevima i bez neopravdanog opterećenja za trgovca, zatražiti ljudsku intervenciju nakon sklapanja ugovora na daljinu. To bi moglo uključivati pravo na ljudsku intervenciju pri produljenju ugovora, u slučaju velikih poteškoća za potrošača ili kada je potrebno dodatno objašnjenje ugovornih uvjeta.

- (41) Tamni obrasci na internetskim sučeljima trgovaca predstavljaju prakse koje bitno narušavaju ili ugrožavaju, namjerno ili u praksi, sposobnost potrošača koji su primatelji financijske usluge da donose autonomne i informirane odabire ili odluke. To posebno vrijedi za ugovore o financijskim uslugama sklopljene na daljinu. Takve prakse trgovci mogu upotrijebiti kako bi uvjerali potrošače koji su primatelji njihove usluge da sudjeluju u neželjenim ponašanjima ili da donesu neželjene odluke koje bi za njih mogle imati negativne posljedice. Trgovcima bi stoga trebalo biti zabranjeno da potrošače koji su primatelji njihove usluge dovode u zabludu ili ih potiču na kupnju odnosno da ugrožavaju ili narušavaju njihovu autonomiju, donošenje odluka ili izbor putem strukture, dizajna ili funkcionalnosti internetskog sučelja ili njegova dijela. To može uključivati, među ostalim, nepoštena dizajnerska rješenja koja potrošača usmjeravaju na izbor ili radnje koje donose koristi trgovcu, a možda nisu u interesu potrošača, predstavljanjem izbora na način koji nije neutralan, primjerice jačim isticanjem određenih izbora upotrebom vizualnih, zvučnih ili drugih elemenata, kada se od potrošača traži odluka. Iako se Uredbom (EU) 2022/2065 Europskog parlamenta i Vijeća¹ pružateljima usluga posredovanja koji upravljaju internetskim platformama zabranjuje upotreba tamnih obrazaca u dizajnu i organizaciji njihovih internetskih sučelja, ovom bi se Direktivom države članice trebalo obvezati da spriječe trgovce koji nude financijske usluge na daljinu da upotrebljavaju takve obrasce pri sklapanju ugovora za te usluge. Odredbe te uredbe i ove Direktive stoga su komplementarne jer se primjenjuju na trgovce koji djeluju u različitom svojstvu. Budući da bi zbog svoje složenosti i svojstvenih ozbiljnih rizika za financijske usluge mogli biti potrebni dodatni detaljni zahtjevi u pogledu tamnih obrazaca, državama članicama trebalo bi dopustiti da, odstupajući od potpune razine usklađenosti, zadrže ili uvedu strože odredbe, pod uvjetom da su te odredbe u skladu s pravom Unije. Ta je mogućnost u skladu s člankom 3. stavkom 9. Direktive 2005/29/EZ Europskog parlamenta i Vijeća² u pogledu nepoštenih poslovnih praksi povezane s financijskim uslugama, kojim se predviđa da države članice mogu uvesti i zahtjeve koji su restriktivniji ili stroži u okviru financijskih usluga.

¹ Uredba (EU) 2022/2065 Europskog parlamenta i Vijeća od 19. listopada 2022. o jedinstvenom tržištu digitalnih usluga i izmjeni Direktive 2000/31/EZ (Akt o digitalnim uslugama), (SL L 277, 27.10.2022., str. 1.).

² Direktiva 2005/29/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 11. svibnja 2005. o nepoštenoj poslovnoj praksi poslovnog subjekta u odnosu prema potrošaču na unutarnjem tržištu i o izmjeni Direktive Vijeća 84/450/EEZ, direktiva 97/7/EZ, 98/27/EZ i 2002/65/EZ Europskog parlamenta i Vijeća, kao i Uredbe (EZ) br. 2006/2004 Europskog parlamenta i Vijeća („Direktiva o nepoštenoj poslovnoj praksi”) (SL L 149, 11.6.2005., str. 22.).

- (42) Financijske usluge sklopljene na daljinu mogu se nuditi na društvenim medijima, na primjer mogu ih nuditi influenceri. Potrošače bi se moglo potaknuti da donose odluke bez promišljanja o očekivanim posljedicama i rizicima te bi mogli kupovati financijske usluge koje ne odgovaraju njihovim potrebama. Komisija bi trebala procijeniti marketinške prakse trgovaca na društvenim medijima kojima se promiču financijske usluge sklopljene na daljinu i moguću potrebu za djelovanjem u tom pogledu. To bi se, na primjer, trebalo učiniti s obzirom na primjenu Direktive 2005/29/EZ i drugog relevantnog zakonodavstva Unije na takve prakse. U državama članicama zabilježeni su slučajevi u kojima su marketinške prakse influencera zavarale potrošače tako što su oglašavani određeni proizvodi financijskih usluga na platformama društvenih medija bez informacija o riziku od gubitka za potrošače. Direktiva 2005/29/EZ sadržava odredbe kako bi se osigurala zabrana zavaravajuće prakse koja zavarava ili je vjerojatno da će zavarati prosječnog potrošača te kako bi se osiguralo da se bitne informacije koje su prosječnom potrošaču potrebne za donošenje informirane odluke o poslu ne mogu izostaviti. Može se smatrati da su tim odredbama obuhvaćene marketinške prakse influencera na platformama društvenih medija.
- (43) Direktivu 2011/83/EU trebalo bi stoga na odgovarajući način izmijeniti.
- (44) Direktivu 2002/65/EZ trebalo bi stoga staviti izvan snage.

- (45) S obzirom na to da cilj ove Direktive, odnosno doprinošenje pravilnom funkcioniranju unutarnjeg tržišta putem postizanja visoke razine zaštite potrošača, ne mogu dostatno ostvariti države članice, nego se on na bolji način može ostvariti na razini Unije, Unija može donijeti mjere u skladu s načelom supsidijarnosti utvrđenim u članku 5. Ugovora o Europskoj uniji. U skladu s načelom proporcionalnosti utvrđenim u tom članku, ova Direktiva ne prelazi ono što je potrebno za ostvarivanje tog cilja.
- (46) U skladu sa Zajedničkom političkom izjavom država članica i Komisije od 28. rujna 2011. o dokumentima s objašnjenjima¹, države članice obvezale su se da će u opravdanim slučajevima uz obavijest o svojim mjerama za prenošenje priložiti jedan ili više dokumenata u kojima se objašnjava veza između sastavnih dijelova direktive i odgovarajućih dijelova nacionalnih instrumenata za prenošenje. U pogledu ove Direktive, zakonodavac smatra opravdanim dostavljanje takvih dokumenata,

DONIJELI SU OVU DIREKTIVU:

¹ SL C 369, 17.12.2011., str. 14.

Članak 1.
Izmjene Direktive 2011/83/EU

Direktiva 2011/83/EU mijenja se kako slijedi:

1. članak 3. mijenja se kako slijedi:

(a) umeće se sljedeći stavak:

„1.b U slučaju ugovora na daljinu sklopljenih između trgovca i potrošača radi pružanja financijskih usluga primjenjuju se samo članci 1. i 2., članak 3. stavci 2., 5. i 6., članak 4., članak 6.a, članak 8. stavak 6., članak 11.a, članci od 16.a do 16.e, članak 19., članci od 21. do 23., članak 24. stavci 1. i 6., članci od 25. do 27. i članak 29.

Uz iznimku članka 21., ako se ugovori iz prvog podstavka sastoje od početnog sporazuma o uslugama za kojim slijede uzastopni poslovi ili niz odvojenih poslova iste naravi koji se obavljaju tijekom vremena, odredbe iz prvog podstavka primjenjuju se samo na početni sporazum.

Ako ne postoji početni sporazum o uslugama, nego se uzastopni ili odvojeni poslovi iste naravi koji se obavljaju tijekom vremena provode između istih ugovornih stranaka, članci 16.a i 16.d primjenjuju se samo na prvi posao.

Međutim, ako se posao iste naravi ne obavlja dulje od godine dana, sljedeći posao smatra se prvim u novom nizu poslova te se, shodno tome, primjenjuju članci 16.a i 16.d.”;

(b) u članku 3. točka (d) zamjenjuje se sljedećim:

„(d) za financijske usluge koje nisu obuhvaćene člankom 3. stavkom 1.b;”;

2. u članku 6. stavku 1. točka (h) zamjenjuje se sljedećim:

„(h) kada postoji pravo odustajanja, uvjete, rok i postupke za ostvarivanje tog prava u skladu s člankom 11. stavkom 1., kao i uzorak obrasca za odustajanje utvrđen u Prilogu I. dijelu B i, ako je to primjenjivo, informacije o postojanju i mjestu gdje se nalazi funkcija odustajanja iz članka 11.a;”;

3. umeće se sljedeći članak:

„Članak 11.a

Ostvarivanje prava odustajanja od ugovora na daljinu sklopljenih putem internetskog sučelja

1. Za ugovore na daljinu sklopljene putem internetskog sučelja trgovac osigurava da potrošač može također odustati od ugovora s pomoću funkcije odustajanja.

Funkcija odustajanja označuje se riječima ‚odustati od ugovora‘ ili nedvosmislenom odgovarajućom formulacijom koja je lako čitljiva. Funkcija odustajanja mora biti stalno dostupna tijekom roka za odustajanje. Ona mora biti istaknuta na internetskom sučelju na lako uočljiv način i mora biti lako dostupna potrošaču.

2. Funkcija odustajanja omogućuje potrošaču da putem interneta pošalje izjavu o odustajanju kojom trgovca obavješćuje o svojoj odluci da odustane od ugovora. Tom izjavom o odustajanju putem interneta potrošaču se omogućuje da lako dostavi ili potvrdi sljedeće informacije:

(a) svoje ime;

- (b) pojedinosti o ugovoru od kojeg želi odustati;
 - (c) pojedinosti o elektroničkim sredstvima kojima se potrošaču šalje potvrda o odustajanju.
3. Nakon što potrošač ispuni izjavu o odustajanju putem interneta u skladu sa stavkom 2. trgovac mu omogućuje da je podnese s pomoću funkcije potvrde.
- Ta funkcija potvrde mora biti lako čitljiva te označena samo riječima „potvrditi odustajanje” ili nedvosmislenom odgovarajućom formulacijom.
4. Nakon što potrošač aktivira funkciju potvrde trgovac bez nepotrebne odgode šalje potrošaču potvrdu o primitku obavijesti o odustajanju na trajnom nosaču podataka, uključujući njezin sadržaj te datum i vrijeme podnošenja.
5. Smatra se da je potrošač ostvario svoje pravo odustajanja u odgovarajućem roku za odustajanje ako je prije isteka tog roka putem interneta podnio izjavu o odustajanju iz ovog članka.”;

4. umeće se sljedeće poglavlje:

„Poglavlje III.a

Pravila koja se odnose na ugovore o financijskim uslugama sklopljene na daljinu

Članak 16.a

Zahtjevi u pogledu informacija za ugovore na daljinu za financijske usluge namijenjene potrošačima

1. U primjerenom roku prije nego što ugovor na daljinu ili bilo koja odgovarajuća ponuda postanu obvezujući za potrošača, trgovac dostavlja potrošaču, u jasnom i razumljivom obliku, sljedeće informacije:
 - (a) identitet i glavnu djelatnost trgovca i, ako je to primjenjivo, identitet i glavnu djelatnost trgovca u čije ime on djeluje;
 - (b) geografsku adresu na kojoj trgovac ima poslovni nastan, telefonski broj i adresu e-pošte ili pojedinosti o bilo kojem drugom komunikacijskom sredstvu koje nudi trgovac i, ako je to primjenjivo, sve navedene informacije za trgovca u čije ime on djeluje, a pritom sva ta komunikacijska sredstva koja nudi trgovac omogućuju potrošaču da brzo stupi u kontakt s trgovcem i da s njim učinkovito komunicira te se njima jamči da potrošač može pohraniti pisanu korespondenciju s trgovcem na trajnom nosaču podataka;

- (c) relevantne podatke za kontakt kojima se potrošaču omogućuje da uputi eventualne reklamacije trgovcu te, ako je to primjenjivo, trgovcu u čije ime on djeluje;
- (d) ako je trgovac upisan u trgovački ili sličan javni registar, registar u koji je trgovac upisan te registarski broj ili ekvivalentno sredstvo identifikacije u tom registru;
- (e) ako djelatnost trgovca podliježe sustavu izdavanja odobrenja, naziv, adresu, internetske stranice i bilo kakve druge podatke za kontakt relevantnog nadzornog tijela;
- (f) opis glavnih karakteristika financijske usluge;
- (g) ukupnu cijenu koju potrošač treba platiti trgovcu za financijsku uslugu, uključujući sve povezane naknade, pristojbe i troškove, kao i poreze plaćene preko trgovca ili, ako nije moguće navesti točnu cijenu, osnovu za izračun cijene koju potrošač može provjeriti;
- (h) ako je to primjenjivo, informacije o posljedicama zakašnjelih ili propuštenih plaćanja;
- (i) ako je to primjenjivo, informaciju da je cijena personalizirana na temelju automatiziranog donošenja odluka;

- (j) ako je to primjenjivo, obavijest u kojoj se navodi da je financijska usluga povezana s instrumentima koji uključuju posebne rizike zbog svojih specifičnih značajki ili poslova koje treba provesti odnosno instrumentima čija cijena ovisi o fluktuacijama na financijskim tržištima izvan kontrole trgovca, te obavijest u kojoj se navodi da dosadašnje poslovanje nije pokazatelj budućeg;
- (k) obavijest da mogu postojati drugi porezi i/ili troškovi koji se ne plaćaju preko trgovca odnosno koje ne nameće trgovac;
- (l) svako ograničenje razdoblja u kojem je informacija dostavljena u skladu s ovim stavkom valjana;
- (m) načine plaćanja i izvršenja;
- (n) svaki specifični dodatni trošak za potrošača za upotrebu sredstava daljinske komunikacije, ako se takav dodatni trošak zaračunava;
- (o) ako su okolišni ili socijalni čimbenici uključeni u strategiju ulaganja financijske usluge, informacije o svim okolišnim ili socijalnim ciljevima koji se nastoje ostvariti financijskom uslugom;

- (p) postojanje odnosno nepostojanje prava odustajanja te, ako pravo odustajanja postoji, informacije o roku za odustajanje i uvjetima ostvarivanja tog prava, uključujući informacije o iznosu čije se plaćanje može zahtijevati od potrošača, kao i o posljedicama neostvarivanja toga prava;
- (q) minimalno trajanje ugovora na daljinu u slučaju financijskih usluga koje se obavljaju trajno odnosno s ponavljanjima;
- (r) informacije o svim pravima koja strankama stoje na raspolaganju za prijevremeni ili jednostrani otkaz ugovora na temelju uvjetâ ugovora na daljinu, uključujući sankcije koje se na temelju ugovora izriču u takvim slučajevima;
- (s) praktične upute i postupke za ostvarivanje prava odustajanja u skladu s člankom 16.b stavkom 1. u kojima se navodi, među ostalim, telefonski broj trgovca i njegova adresa e-pošte ili pojedinosti o drugim sredstvima komunikacije relevantnima za slanje izjave o odustajanju te, za ugovore o financijskim uslugama sklopljene putem internetskog sučelja, informacije o postojanju i mjestu gdje se nalazi funkcija odustajanja iz članka 11.a;
- (t) sve ugovorne odredbe o pravu primjenjivom na ugovor na daljinu i/ili o nadležnom sudu;

- (u) jezik odnosno jezike na kojima su sastavljeni ugovorni uvjeti i prethodne informacije iz ovog članka, kao i jezik odnosno jezike na kojima trgovac uz pristanak potrošača komunicira tijekom trajanja ugovora na daljinu;
 - (v) ako je to primjenjivo, mogućnost upotrebe mehanizma izvansudskog rješavanja reklamacija i obeštećenja, kojemu je trgovac podložan, i načine pristupa tom mehanizmu;
 - (w) postojanje jamstvenih sredstava odnosno drugih mehanizama kompenzacije, koji nisu obuhvaćeni direktivama 2014/49/EU* i 97/9/EZ** Europskog parlamenta i Vijeća.
2. Države članice mogu zadržati ili uvesti u svoje nacionalno pravo jezične zahtjeve u pogledu informacija iz stavka 1. kako bi osigurale da potrošač može lako razumjeti te informacije.
3. Ako se komunikacija odvija putem telefona, identitet trgovca i komercijalna svrha poziva koji je započeo trgovac izričito se navode na početku svakog poziva potrošaču. Ako se poziv snima ili bi se mogao snimati, trgovac i o tome obavješćuje potrošača.

4. Odstupajući od stavka 1., u slučaju komunikacije putem telefona iz stavka 3., ako potrošač izričito pristane na to, trgovac može pružiti samo informacije iz stavka 1. točaka (a), (f), (g), (k) i (p) prije nego što se potrošač obveže ugovorom na daljinu. U tom slučaju trgovac obavještuje potrošača o naravi i dostupnosti drugih informacija navedenih u stavku 1. Trgovac dostavlja te druge informacije koje se zahtijevaju stavkom 1. na trajnom nosaču podataka odmah nakon sklapanja ugovora na daljinu.
5. U slučaju da se informacije iz stavka 1. dostave u roku kraćem od jednog dana prije nego što se potrošač obveže ugovorom na daljinu, države članice zahtijevaju da trgovac potrošaču pošalje podsjetnik o mogućnosti odustajanja od ugovora na daljinu i o postupku odustajanja, u skladu s člankom 16.b. Taj se podsjetnik potrošaču dostavlja na trajnom nosaču podataka u roku od jednog do sedam dana nakon sklapanja ugovora na daljinu.
6. Informacije iz stavka 1. potrošaču se dostavljaju na trajnom nosaču podataka i moraju biti lako čitljive.

Informacije iz stavka 1. dostavljaju se na zahtjev u obliku koji je primjeren i pristupačan potrošačima s invaliditetom, uključujući potrošače s oštećenjem vida.

7. Trgovcu se dopušta raščlanjivanje informacija na više razina kada se one pružaju elektroničkim sredstvima, osim informacija iz stavka 1. točaka (a), (f), (g), (k) i (p).

U slučaju raščlanjivanja informacija na više razina informacije iz stavka 1. mora biti moguće pregledati, spremati i ispisati kao jedinstveni dokument.

U takvim slučajevima trgovac osigurava da se potrošaču prije sklapanja ugovora na daljinu pruže sve predugovorne informacije iz stavka 1.

8. Teret dokaza o ispunjavanju zahtjeva u pogledu informacija utvrđenih u ovom članku jest na trgovcu.
9. Države članice mogu donijeti ili zadržati strože odredbe o zahtjevima u pogledu predugovornih informacija od onih iz ovog članka kada su te odredbe u skladu s pravom Unije.
10. Ako drugi akt Unije kojim se uređuju određene financijske usluge sadržava pravila o informacijama koja treba dostaviti potrošaču prije sklapanja ugovora, na te određene financijske usluge primjenjuju se samo pravila iz tog akta Unije, bez obzira na to koliko su detaljno ta pravila objašnjena, osim ako je tim aktom Unije predviđeno drukčije.

Ako taj drugi akt Unije ne sadržava pravila o informacijama o pravu odustajanja, trgovac obavješćuje potrošača o postojanju ili nepostojanju takvog prava u skladu sa stavkom 1. točkom (p).

Članak 16.b

Pravo odustajanja od ugovora na daljinu za financijske usluge

1. Države članice osiguravaju da potrošač ima na raspolaganju 14 kalendarskih dana za odustajanje od ugovora bez sankcija i bez navođenja razloga. Taj se rok produljuje na 30 kalendarskih dana u slučaju ugovora na daljinu o poslovima u vezi s osobnom mirovinom.

Rok za odustajanje iz prvog podstavka počinje teći:

- (a) od dana sklapanja ugovora na daljinu; ili
- (b) od dana na koji potrošač primi ugovorne uvjete i informacije u skladu s člankom 16.a ako je taj dan kasniji od dana iz točke (a) ovog podstavka.

Ako potrošač nije primio ugovorne uvjete i informacije u skladu s člankom 16.a, rok za odustajanje u svakom slučaju istječe 12 mjeseci i 14 dana nakon sklapanja ugovora na daljinu. To se ne primjenjuje ako potrošač nije obaviješten o svojem pravu odustajanja u skladu s člankom 16.a stavkom 1. točkom (p).

2. Pravo odustajanja ne primjenjuje se na:

(a) financijske usluge namijenjene potrošačima čija cijena ovisi o fluktuacijama na financijskim tržištima izvan kontrole trgovca, a koja bi se mogla dogoditi tijekom roka za odustajanje, primjerice usluge povezane s:

- devizama,
 - instrumentima tržišta novca,
 - prenosivim vrijednosnim papirima,
 - udjelima u subjektima za zajednička ulaganja,
 - financijskim terminskim ugovorima, uključujući jednakovrijedne instrumente gotovinske namire,
 - terminskim ugovorima o kamatnoj stopi,
 - zamjenama kamatnih stopa, valuta i vlasničkih udjela,
 - opcijama stjecanja nekih od instrumenata iz ove točke ili raspolaganja njima, uključujući jednakovrijedne instrumente gotovinske namire.
- Ta kategorija obuhvaća posebno opcije na valute i kamatne stope,

- (b) police osiguranja putovanja i prtljage odnosno slične kratkoročne police osiguranja, trajanja kraćeg od mjesec dana;
 - (c) ugovore koje su obje stranke u potpunosti izvršile na izričit zahtjev potrošača prije nego što je potrošač ostvario svoje pravo odustajanja.
3. Smatra se da je potrošač ostvario svoje pravo odustajanja u roku za odustajanje iz stavka 1. ako je prije isteka tog roka poslao obavijest o ostvarivanju prava odustajanja.
 4. Ako popratnu uslugu povezanu s ugovorom na daljinu za financijsku uslugu pruža trgovac ili treća strana na temelju sporazuma između te treće strane i trgovca, potrošač nije obvezan popratnim ugovorom ako ostvari svoje pravo odustajanja u skladu s ovim člankom. Ako potrošač odluči otkazati popratni ugovor, za to ne snosi nikakve troškove.
 5. Ovim člankom ne dovode se u pitanje bilo kakva pravila nacionalnog prava o utvrđivanju roka u kojem izvršenje ugovora ne može započeti.

6. Ako drugi akt Unije kojim se uređuju određene financijske usluge sadržava pravila o pravu odustajanja, na te određene financijske usluge primjenjuju se samo pravila o pravu odustajanja iz tog akta Unije, osim ako je tim drugim aktom Unije predviđeno drukčije. Ako se tim drugim aktom Unije država članicama daje pravo da odaberu između prava odustajanja i druge mogućnosti, kao što je razdoblje razmatranja, na te određene financijske usluge primjenjuju se samo odgovarajuća pravila iz tog akta Unije, osim ako je tim drugim aktom Unije predviđeno drukčije.
7. Odstupajući od ovog članka, države članice u pogledu prava odustajanja ili razdoblja razmatranja umjesto toga mogu odlučiti primjenjivati sljedeće odredbe na sljedeće financijske usluge:
 - (a) članak 14. stavak 6. Direktive 2014/17/EU Europskog parlamenta i Vijeća^{***} na ugovore o kreditu izuzete iz područja primjene te direktive njezinim člankom 3. stavkom 2.; i
 - (b) članke 26. i 27. Direktive (EU) 2023/2225 Europskog parlamenta i Vijeća^{****} na ugovore o kreditu izuzete iz područja primjene te direktive njezinim člankom 2. stavkom 2.

Članak 16.c

Plaćanje usluge pružene prije odustajanja

1. Ako potrošač ostvari pravo odustajanja na temelju članka 16.b, od njega se može zahtijevati da plati samo za uslugu koju mu je trgovac zaista i pružio u skladu s ugovorom na daljinu. Potrošač za tu uslugu plaća bez nepotrebne odgode.
Iznos obveze plaćanja ne smije:
 - (a) prelaziti iznos proporcionalan opsegu već pružene usluge u odnosu na cjelokupnu vrijednost ugovora na daljinu;
 - (b) ni u kojem slučaju biti takav da bi ga se moglo smatrati sankcijom.
2. Države članice mogu predvidjeti da se od potrošača ne može zahtijevati da plaćaju ikakav iznos prilikom odustajanja od ugovora o osiguranju.
3. Trgovac od potrošača ne može zahtijevati da plati ikakav iznos na temelju stavka 1. ovog članka, osim ako trgovac može dokazati da je potrošač bio propisno obaviješten o iznosu obveze plaćanja u skladu s člankom 16.a stavkom 1. točkom (p).
Međutim, trgovac ne može zahtijevati takvo plaćanje ako je započeo s izvršenjem ugovora prije isteka roka za odustajanje predviđenog u članku 16.b stavku 1. bez prethodnog zahtjeva potrošača.

4. Trgovac bez nepotrebne odgode i najkasnije u roku od 30 kalendarskih dana od dana na koji primi obavijest o odustajanju potrošaču vraća sve iznose koje je od njega primio u skladu s ugovorom na daljinu, osim iznosa iz stavka 1.
5. Potrošač trgovcu vraća sve iznose koje je od njega primio bez nepotrebne odgode i najkasnije u roku od 30 kalendarskih dana od dana na koji potrošač odustane od ugovora.

Članak 16.d

Odgovarajuća objašnjenja

1. Države članice osiguravaju da su trgovci obvezni pružiti potrošaču odgovarajuća objašnjenja o predloženim ugovorima o financijskim uslugama, na temelju kojih objašnjenja potrošač može procijeniti jesu li predloženi ugovor i popratne usluge prilagođeni njegovim potrebama i financijskoj situaciji. Takva se objašnjenja potrošaču pružaju besplatno prije sklapanja ugovora. Ta objašnjenja uključuju sljedeće elemente:
 - (a) obvezne predugovorne informacije;
 - (b) bitne karakteristike predloženog ugovora, uključujući moguće popratne usluge;

- (c) posebne učinke koje predloženi ugovor može imati na potrošača, uključujući, ako je to primjenjivo, posljedice neispunjavanja obveze plaćanja ili zakašnjelog plaćanja od strane potrošača.
- 2. Države članice mogu utvrditi način na koji se daju objašnjenja iz stavka 1. kao i opseg u kojem se daju. Države članice mogu prilagoditi taj način i opseg okolnostima situacije u kojoj se financijska usluga nudi, osobi kojoj se ona nudi i naravi ponuđene financijske usluge.
- 3. Ako trgovac upotrebljava internetske alate, države članice osiguravaju da potrošač ima pravo zatražiti i dobiti ljudsku intervenciju u predugovornoj fazi te, u opravdanim slučajevima nakon sklapanja ugovora na daljinu, da ta intervencija bude na istom jeziku na kojem su bile predugovorne informacije pružene u skladu s člankom 16.a stavkom 1.
- 4. Teret dokaza o ispunjavanju zahtjeva u pogledu odgovarajućih objašnjenja utvrđenih u ovom članku jest na trgovcu.
- 5. Ako drugi akt Unije kojim se uređuju određene financijske usluge sadržava pravila o odgovarajućim objašnjenjima koja treba pružiti potrošaču, na te određene financijske usluge primjenjuju se samo pravila o odgovarajućim objašnjenjima iz tog akta Unije, osim ako je tim aktom Unije predviđeno drukčije.

Članak 16.e

Dodatna zaštita u pogledu internetskih sučelja

1. Ne dovodeći u pitanje Direktivu 2005/29/EZ i Uredbu (EU) 2016/679, države članice osiguravaju da trgovci pri sklapanju na daljinu ugovora o financijskim uslugama svoja internetska sučelja, kako su definirana u članku 3. točki (m) Uredbe (EU) 2022/2065 Europskog parlamenta i Vijeća*****, ne dizajniraju, organiziraju ili njima upravljaju na način kojim se zavarava potrošače koji su primatelji njihove usluge ili na način kojim se njima manipulira ili bitno narušava ili ugrožava njihova sposobnost da donose slobodne i informirane odluke. Države članice posebno donose mjere koje se, u skladu s pravom Unije, odnose na barem jednu od sljedećih praksi trgovaca:
 - (a) jače isticanje određenih izbora pri traženju odluke od potrošača koji su primatelji njihove usluge;
 - (b) opetovano traženje da potrošači koji su primatelji usluge odaberu nešto kada su to već odabrali, posebno isticanjem skočnih prozora koji ometaju korisničko iskustvo; ili
 - (c) otežavanje postupka otkazivanja usluge u odnosu na postupak pretplate na tu uslugu.

2. Države članice mogu donijeti ili zadržati strože odredbe o zahtjevima za trgovce od onih utvrđenih u stavku 1. kada su te odredbe u skladu s pravom Unije.

-
- * Direktiva 2014/49/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 16. travnja 2014. o sustavima osiguranja depozita (SL L 173, 12.6.2014., str. 149.).
- ** Direktiva 97/9/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 3. ožujka 1997. o sustavima naknada štete za investitore (SL L 84, 26.3.1997., str. 22.).
- *** Direktiva 2014/17/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 4. veljače 2014. o ugovorima o potrošačkim kreditima koji se odnose na stambene nekretnine i o izmjeni direktiva 2008/48/EZ i 2013/36/EU i Uredbe (EU) br. 1093/2010 (SL L 60, 28.2.2014., str. 34.).
- **** Direktiva (EU) 2023/2225 Europskog parlamenta i Vijeća od 18. listopada 2023. o ugovorima o potrošačkim kreditima i stavljanju izvan snage Direktive 2008/48/EZ (SL L, 2023/2225, 30.10.2023., ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2023/2225/oj>).
- ***** Uredba (EU) 2022/2065 Europskog parlamenta i Vijeća od 19. listopada 2022. o jedinstvenom tržištu digitalnih usluga i izmjeni Direktive 2000/31/EZ (Akt o digitalnim uslugama), (SL L 277, 27.10.2022., str. 1.).”;

5. u članku 24. dodaje se sljedeći stavak:

- „6. U pogledu povreda mjera donesenih na temelju odredaba iz članka 3. stavka 1.b koje se primjenjuju na ugovore na daljinu za financijske usluge namijenjene potrošačima, države članice osiguravaju da sankcije, kada se moraju izreći u skladu s člankom 21. Uredbe (EU) 2017/2394, uključuju mogućnost izricanja novčanih kazni putem upravnih postupaka ili pokretanja sudskih postupaka za izricanje novčanih kazni, ili oboje.”;

6. u članku 29. stavak 1. zamjenjuje se sljedećim:

„1. Ako se država članica koristi nekom od regulatornih mogućnosti iz članka 3. stavka 4., članka 6. stavaka 7. i 8., članka 7. stavka 4., članka 8. stavka 6., članka 9. stavaka 1.a i 3., članka 16. drugog i trećeg stavka, članka 16.a stavaka 2. i 9., članka 16.b stavka 7. i članka 16.e, ona o tome obavješćuje Komisiju do ... [24 mjeseca od datuma stupanja na snagu ove Direktive], kao i o svim naknadnim izmjenama.”;

7. Prilog I. mijenja se u skladu s Prilogom I. ovoj Direktivi.

Članak 2.

Prenošenje i preispitivanje

1. Države članice do ... [24 mjeseca od datuma stupanja na snagu ove Direktive] donose i objavljuju zakone i druge propise koji su potrebni radi usklađivanja s ovom Direktivom. One Komisiji odmah dostavljaju tekst tih mjera.

One primjenjuju te mjere od ... [30 mjeseci od datuma stupanja na snagu ove Direktive].

Kada države članice donose te mjere, one sadržavaju upućivanje na ovu Direktivu ili se na nju upućuje prilikom njihove službene objave. One sadržavaju i izjavu da se upućivanja u postojećim zakonima i drugim propisima na direktivu stavljenju izvan snage ovom Direktivom smatraju upućivanjima na ovu Direktivu. Države članice određuju načine tog upućivanja.

2. Države članice Komisiji dostavljaju tekst glavnih mjera nacionalnog prava koje donesu u području na koje se odnosi ova Direktiva.
3. Komisija do 31. srpnja 2030. Europskom parlamentu i Vijeću podnosi izvješće o primjeni ove Direktive, među ostalim funkcije odustajanja. To izvješće sadržava evaluaciju funkcioniranja jedinstvenog tržišta financijskih usluga sklopljenih na daljinu u Uniji i učinka ove Direktive na drugo relevantno pravo Unije.

Članak 3.

Stavljanje izvan snage

Direktiva 2002/65/EZ stavlja se izvan snage s učinkom od ... [30 mjeseci od datuma stupanja na snagu ove Direktive].

Upućivanja na direktivu stavljenу izvan snage smatraju se upućivanjima na Direktivu 2011/83/EU, kako je izmijenjena ovom Direktivom, i čitaju se u skladu s korelacijskom tablicom iz Priloga ovoj Direktivi.

Članak 4.

Stupanje na snagu

Ova Direktiva stupa na snagu dvadesetog dana od dana objave u *Službenom listu Europske unije*.

Članak 5.

Adresati

Ova je Direktiva upućena državama članicama.

Sastavljeno u Strasbourgu

Za Europski parlament

Predsjednica

Za Vijeće

Predsjednik/Predsjednica

PRILOG I.

Prilog I. Direktivi 2011/83/EU mijenja se kako slijedi:

U dijelu „A. Uzorak uputa o odustajanju”, pod naslovom „Upute za popunjavanje”, uputa 3. zamjenjuje se sljedećim:

„[3] Ako ste obvezni osigurati funkciju kojom se potrošaču omogućuje da odustane od ugovora sklopljenog putem interneta, umetnite sljedeće: „Pravo odustajanja možete ostvariti i putem interneta na [unijeti internetsku adresu ili drugo odgovarajuće objašnjenje o tome gdje je dostupna funkcija odustajanja]. Ako upotrijebite tu internetsku funkciju, bez nepotrebne odgode poslat ćemo vam potvrdu o primitku obavijesti o odustajanju na trajnom nosaču podataka (npr. e-poštom), uključujući njezin sadržaj te datum i vrijeme podnošenja.’
Ako potrošaču dajete opciju da informacije o svojem odustajanju od ugovora elektronički ispuni i podnese na vašim internetskim stranicama, umetnite sljedeće: „Uzorak obrasca za odustajanje ili bilo koju drugu nedvosmislenu izjavu možete elektronički ispuniti i podnijeti i na našim internetskim stranicama [unijeti internetsku adresu]. Ako upotrijebite tu opciju, bez nepotrebne odgode poslat ćemo vam potvrdu o primitku takve obavijesti o odustajanju na trajnom nosaču podataka (npr. e-poštom).””.

PRILOG II.

Korelacijska tablica

Direktiva 2002/65/EZ	Direktiva 2011/83/EU, kako je izmijenjena ovom Direktivom
Članak 1. stavak 1.	–
Članak 1. stavak 2. prvi podstavak	Članak 3. stavak 1.b drugi podstavak
Članak 1. stavak 2. drugi podstavak	Članak 3. stavak 1.b treći i četvrti podstavak
Članak 2. točka (a)	Članak 2. točka 7.
Članak 2. točka (b)	Članak 2. točka 12.
Članak 2. točka (c)	Članak 2. točka 2.
Članak 2. točka (d)	Članak 2. točka 1.
Članak 2. točka (e)	Članak 2. točka 7.
Članak 2. točka (f)	Članak 2. točka 10.
Članak 2. točka (g)	–
Članak 3. stavak 1.	Članak 16.a stavak 1.
Članak 3. stavak 1. točka 1. podtočke (a), (b) i (c)	Članak 16.a stavak 1. točke (a) i (b)
Članak 3. stavak 1. točka 1. podtočka (d)	Članak 16.a stavak 1. točka (d)
Članak 3. stavak 1. točka 1. podtočka (e)	Članak 16.a stavak 1. točka (e)
Članak 3. stavak 1. točka 2. podtočka (a)	Članak 16.a stavak 1. točka (f)
Članak 3. stavak 1. točka 2. podtočka (b)	Članak 16.a stavak 1. točka (g)
Članak 3. stavak 1. točka 2. podtočka (c)	Članak 16.a stavak 1. točka (j)
Članak 3. stavak 1. točka 2. podtočka (d)	Članak 16.a stavak 1. točka (k)
Članak 3. stavak 1. točka 2. podtočka (e)	Članak 16.a stavak 1. točka (l)
Članak 3. stavak 1. točka 2. podtočka (f)	Članak 16.a stavak 1. točka (m)
Članak 3. stavak 1. točka 2. podtočka (g)	Članak 16.a stavak 1. točka (n)
Članak 3. stavak 1. točka 3. podtočka (a)	Članak 16.a stavak 1. točka (p)
Članak 3. stavak 1. točka 3. podtočka (b)	Članak 16.a stavak 1. točka (q)

Direktiva 2002/65/EZ	Direktiva 2011/83/EU, kako je izmijenjena ovom Direktivom
Članak 3. stavak 1. točka 3. podtočka (c)	Članak 16.a stavak 1. točka (r)
Članak 3. stavak 1. točka 3. podtočka (d)	Članak 16.a stavak 1. točka (s)
Članak 3. stavak 1. točka 3. podtočka (e)	–
Članak 3. stavak 1. točka 3. podtočka (f)	Članak 16.a stavak 1. točka (t)
Članak 3. stavak 1. točka 3. podtočka (g)	Članak 16.a stavak 1. točka (u)
Članak 3. stavak 1. točka 4. podtočka (a)	Članak 16.a stavak 1. točka (v)
Članak 3. stavak 1. točka 4. podtočka (b)	Članak 16.a stavak 1. točka (w)
Članak 3. stavak 2.	–
Članak 3. stavak 3. prvi podstavak točka (a)	Članak 16.a stavak 3.
Članak 3. stavak 3. prvi podstavak točka (b) i drugi podstavak	Članak 16.a stavak 4.
Članak 3. stavak 4.	–
Članak 4. stavci 1. i 5.	Članak 16.a stavak 10.
Članak 4. stavak 2.	Članak 16.a stavak 9.
Članak 4. stavci 3. i 4.	–
Članak 5. stavak 1.	Članak 16.a stavak 1. prvi podstavak, stavak 5. i stavak 6. prvi podstavak
Članak 5. stavak 2.	–
Članak 5. stavak 3.	–
Članak 6. stavak 1. prvi podstavak prva rečenica	Članak 16.b stavak 1. prvi podstavak
Članak 6. stavak 1. prvi podstavak druga rečenica	–
Članak 6. stavak 1. drugi podstavak prva alineja	Članak 16.b stavak 1. drugi podstavak točka (a)
Članak 6. stavak 1. drugi podstavak druga alineja	Članak 16.b. stavak 1. drugi podstavak točka (b)
Članak 6. stavak 1. treći podstavak	–
Članak 6. stavak 2. točka (a)	Članak 16.b stavak 2. točka (a)
Članak 6. stavak 2. točka (b)	Članak 16.b stavak 2. točka (b)
Članak 6. stavak 2. točka (c)	Članak 16.b stavak 2. točka (c)

Direktiva 2002/65/EZ	Direktiva 2011/83/EU, kako je izmijenjena ovom Direktivom
Članak 6. stavci 3., 4., 5., 6., 7. i 8.	–
Članak 7. stavak 1. uvodni tekst	Članak 16.c stavak 1. uvodni tekst
Članak 7. stavak 1. prva alineja	Članak 16.c stavak 1. točka (a)
Članak 7. stavak 1. druga alineja	Članak 16.c stavak 1. točka (b)
Članak 7. stavak 2.	Članak 16.c stavak 2.
Članak 7. stavak 3.	Članak 16.c stavak 3.
Članak 7. stavak 4.	Članak 16.c stavak 4.
Članak 7. stavak 5.	Članak 16.c stavak 5.
Članak 9.	–
Članak 10.	–
Članak 11. prvi i treći stavak	Članak 24. stavak 1.
Članak 11. drugi stavak	–
Članak 12. stavak 1.	Članak 25. prvi stavak
Članak 12. stavak 2.	–
Članak 13. stavak 1.	Članak 23. stavak 1.
Članak 13. stavak 2.	Članak 23. stavak 2.
Članak 13. stavak 3.	–
Članak 14.	–
Članak 15.	–
Članak 16.	–
Članak 17.	–
Članak 18.	–
Članak 19.	–
Članak 20.	–
Članak 21.	–
Članak 22.	–
Članak 23.	–