



EIROPAS SAVIENĪBA

EIROPAS PARLAMENTS

PADOME

Strasbūrā, 2023. gada 22. novembrī
(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**

**EIROPAS PARLAMENTA UN PADOMES DIREKTĪVA,
AR KO GROZA DIREKTĪVU 2011/83/ES ATTIECĪBĀ UZ ATTĀLINĀTI NOSLĒGTIEM
FINANŠU PAKALPOJUMU LĪGUMIEM UN ATCEĻ DIREKTĪVU 2002/65/EK**

**EIROPAS PARLAMENTA UN PADOMES
DIREKTĪVA (ES) 2023/...**

(2023. gada 22. novembris),

**ar ko groza Direktīvu 2011/83/ES attiecībā uz attālināti noslēgtiem
finanšu pakalpojumu līgumiem un atceļ Direktīvu 2002/65/EK**

(Dokuments attiecas uz EEZ)

EIROPAS PARLAMENTS UN EIROPAS SAVIENĪBAS PADOME,

ņemot vērā Līgumu par Eiropas Savienības darbību un jo īpaši tā 114. pantu,

ņemot vērā Eiropas Komisijas priekšlikumu,

pēc leģislatīvā akta projekta nosūtīšanas valstu parlamentiem,

pēc apspriešanās ar Eiropas Centrālās banku,

ņemot vērā Eiropas Ekonomikas un sociālo lietu komitejas atzinumu¹,

saskaņā ar parasto likumdošanas procedūru²,

¹ OV C 486, 21.12.2022., 139. lpp.

² Eiropas Parlamenta 2023. gada 5. oktobra nostāja (*Oficiālajā Vēstnesī* vēl nav publicēta) un Padomes 2023. gada 23. oktobra lēmums.

tā kā:

- (1) Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvā 2002/65/EK¹ Savienības līmenī paredzēti noteikumi par patēriņa finanšu pakalpojumu tālpārdošanu. Vienlaikus Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvā 2011/83/ES² cita starpā ir paredzēti noteikumi, kas piemērojami starp tirgotāju un patērētāju noslēgtiem distances līgumiem par preču pārdošanu un pakalpojumu sniegšanu.
- (2) Līguma par Eiropas Savienības darbību (LESD) 169. panta 1. punkts un 2. panta a) apakšpunkts paredz, ka Savienībai jāveicina augsts patērētāju aizsardzības līmenis, izmantojot pasākumus, kas pieņemti, ievērojot Līguma 114. pantu. Eiropas Savienības Pamattiesību hartas ("Harta") 38. pantā ir paredzēts, ka Savienības politikai ir jānodrošina augsts patērētāju tiesību aizsardzības līmenis.
- (3) Lai iekšējā tirgū nodrošinātu izvēles brīvību, ir vajadzīga augsta patērētāju aizsardzības pakāpe attālināti noslēgtu finanšu pakalpojumu līgumu jomā, kas veicinātu patērētāju uzticēšanos tālpārdošanai un palāvību uz to.

¹ Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīva 2002/65/EK (2002. gada 23. septembris) par patēriņa finanšu pakalpojumu tālpārdošanu un grozījumiem Padomes Direktīvā 90/619/EEK un Direktīvās 97/7/EK un 98/27/EK (OV L 271, 9.10.2002., 16. lpp.).

² Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīva 2011/83/ES (2011. gada 25. oktobris) par patērētāju tiesībām un ar ko groza Padomes Direktīvu 93/13/EEK un Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvu 1999/44/EK un atceļ Padomes Direktīvu 85/577/EEK un Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvu 97/7/EK (OV L 304, 22.11.2011., 64. lpp.).

- (4) Vienādi augstu patērētāju aizsardzības līmeni visā iekšējā tirgū vislabāk var panākt ar pilnīgu saskaņošanu. Pilnīga saskaņošana ir vajadzīga, lai visiem patērētājiem Savienībā nodrošinātu augstu un līdzvērtīgu viņu interešu aizsardzības līmeni un lai izveidotu labi funkcionējošu iekšējo tirgu. Tādēļ dalībvalstīm nevajadzētu atļaut saglabāt spēkā vai ieviest savos valsts tiesību aktos tādus noteikumus, kuri atšķiras no šajā direktīvā paredzētajiem noteikumiem, ievērojot šīs direktīvas aptvertos aspektus, ja vien šajā direktīvā nav noteikts citādi. Ja šādi saskaņoti noteikumi nepastāv, dalībvalstīm būtu jāpatur tiesības saglabāt vai ieviest noteikumus savos tiesību aktos.
- (5) Direktīvai 2002/65/EK ir veiktas dažādas pārskatīšanas. Minētajās pārskatīšanās atklājās, ka konkrētas nozares reglamentējošu Savienības tiesību aktu pakāpeniska ieviešana ir izraisījusi minēto tiesību aktu būtisku pārklāšanos ar Direktīvu 2002/65/EK un ka digitalizācija ir saasinājusi dažus aspektus, kas minētajā direktīvā nav pilnībā aptverti.

- (6) Digitalizācija ir veicinājusi tādu tirgus attīstību, kas netika paredzēta laikā, kad tika pieņemta Direktīva 2002/65/EK. Kopš tā laika straujā tehnoloģiju attīstība ir būtiski mainījusi finanšu pakalpojumu tirgu. Savienības līmenī ir pieņemti daudzi nozaru tiesību akti, tomēr patērētājiem piedāvātie finanšu pakalpojumi ir ievērojami attīstījušies un dažādojušies. Ir parādījušies jauni produkti, jo īpaši tiešsaistes vidē, un to izmantojums turpina – bieži vien ātri un neparedzami – mainīties. Šajā sakarā joprojām svarīga ir Direktīvas 2002/65/EK horizontālā piemērošana. Minētās direktīvas piemērošana patērētāja finanšu pakalpojumiem, ko nereglamentē konkrētas nozares reglamentējošie Savienības tiesību akti, nozīmē, ka patērētāju un tirgotāju labā tiek piemērots saskaņotu noteikumu kopums. Minētā "drošības tīkla" funkcija palīdz nodrošināt augstu patērētāju aizsardzības līmeni, vienlaikus nodrošinot vienlīdzīgus konkurences apstākļus tirgotājiem.
- (7) Lai ņemtu vērā to, ka konkrētas nozares reglamentējošo Savienības tiesību aktu pakāpeniska ieviešana ir izraisījusi minēto tiesību aktu būtisku pārklāšanos ar Direktīvu 2002/65/EK un ka digitalizācija ir saasinājusi dažus aspektus, kas direktīvā nav pilnībā aptverti, tostarp jautājumu par to, kā un kad būtu jāsniedz informācija patērētājam, ir jāpārskata noteikumi, kas piemērojami finanšu pakalpojumu līgumiem, kuri noslēgti starp patērētāju un tirgotāju attālināti, vienlaikus nodrošinot "drošības tīkla" funkcijas piemērošanu finanšu pakalpojumiem, uz kuriem vai nu neattiecas konkrētas nozares reglamentējošie Savienības tiesību akti, vai arī tie ir izslēgti no konkrētus finanšu pakalpojumus reglamentējošu Savienības tiesību aktu darbības jomas.

- (8) Lai nodrošinātu konsekventu patērētāju aizsardzības līmeni visā Savienībā un novērstu atšķirības, kas kavē finanšu pakalpojumu līgumu noslēgšanu iekšējā tirgū, ir jāievieš noteikumi nolūkā nodrošināt tirgotājiem, tostarp mikrouzņēmumiem un mazajiem un vidējiem uzņēmumiem, juridisko noteiktību un pārredzamību un patērētājiem visās dalībvalstīs nodrošināt juridiski īstenojamas tiesības un pienākumus. Dalībvalstis tiek mudinātas, piemērojot noteikumus, ar kuriem transponē šo direktīvu, ņemt vērā mikrouzņēmumu un mazo un vidējo uzņēmumu īpašās vajadzības. Mikrouzņēmumu un mazo un vidējo uzņēmumu jēdziens būtu jāsaprot tā, kā tas definēts Komisijas Ieteikuma 2003/361/EK¹ pielikuma 2. pantā.
- (9) Direktīvā 2011/83/ES, līdzīgi kā Direktīvā 2002/65/EK, ir paredzētas tiesības uz pirmslīguma informāciju un atteikuma tiesības attiecībā uz noteiktiem patērētāju līgumiem, kas noslēgti attālināti. Minēto direktīvu savstarpējā papildināmība ir ierobežota, jo Direktīva 2011/83/ES neattiecas uz finanšu pakalpojumiem, kas minētajā direktīvā ir definēti kā bankas, kredīta, apdrošināšanas, personālo pensiju, ieguldījumu vai maksājumu rakstura pakalpojumi. Šajā kontekstā mājokļa uzkrājumu konts un patērētāja kredītlīgums būtu jāuzskata par finanšu pakalpojumiem. Tādu preču kā dārgmetāli, dimanti, vīns vai viskijs pārdošana nebūtu jāuzskata par finanšu pakalpojumu *per se*.

¹ Komisijas Ieteikums 2003/361/EK (2003. gada 6. maijs) par mikrouzņēmumu, mazo un vidējo uzņēmumu definīciju (OV L 124, 20.5.2003., 36. lpp.).

- (10) Direktīvas 2011/83/ES darbības jomas paplašināšanai, attiecinot to arī uz attālināti noslēgtiem finanšu pakalpojumu līgumiem, būtu jānodrošina vajadzīgā papildināmība. Tomēr, ņemot vērā patēriņa finanšu pakalpojumu specifiku, jo īpaši to sarežģītību, nav lietderīgi piemērot attālināti noslēgtiem patēriņa finanšu pakalpojumu līgumiem visus Direktīvas 2011/83/ES noteikumus. Pievienojot Direktīvai 2011/83/ES īpašu nodaļu ar noteikumiem, kas piemērojami tikai attālināti noslēgtiem patēriņa finanšu pakalpojumu līgumiem, var nodrošināt vajadzīgo skaidrību un juridisko noteiktību.
- (11) Šī direktīva neattiecas uz finanšu pakalpojumu līgumiem, kas noslēgti citādā veidā, nevis attālināti. Tādējādi dalībvalstis saskaņā ar Savienības tiesību aktiem var noteikt, kuri noteikumi šādiem līgumiem ir piemērojami, tostarp piemērojot šajā direktīvā noteiktās prasības līgumiem, kas nav iekļauti tās darbības jomā.
- (12) Lai gan ne visi Direktīvas 2011/83/ES noteikumi būtu jāpiemēro attālināti noslēgtiem finanšu pakalpojumu līgumiem minēto pakalpojumu specifikas dēļ, vairāki Direktīvas 2011/83/ES noteikumi, piemēram, attiecīgās definīcijas un noteikumi par papildu maksājumiem, izpildi, nepasūtītu preču pārdošanu un ziņošanu, būtu jāpiemēro arī attālināti noslēgtiem finanšu pakalpojumu līgumiem. Šo noteikumu piemērošana nodrošina papildināmību starp dažādu veidu attālināti noslēgtiem līgumiem.

- (13) Attiecībā uz sankcijām dalībvalstīm būtu jāparedz noteikumi par sankcijām, kuras piemēro par to valsts tiesību aktos paredzēto noteikumu pārkāpumiem, kas pieņemti, ievērojot šo direktīvu, un būtu jāveic visi nepieciešamie pasākumi, lai nodrošinātu šādu sankciju īstenošanu. Paredzētajām sankcijām vajadzētu būt iedarbīgām, samērīgām un atturošām saskaņā ar Direktīvas 2011/83/ES 24. panta 1. punktu. Šajā direktīvā būtu jāiekļauj arī īpaši noteikumi par sankciju piemērošanu saskaņā ar Eiropas Parlamenta un Padomes Regulas (ES) 2017/2394¹ 21. pantu attiecībā uz distances līgumiem, kas noslēgti starp tirgotāju un patērētāju par finanšu pakalpojumu sniegšanu. Pārējie Direktīvas 2011/83/ES 24. panta 2.–5. punktā paredzētie noteikumi par sankcijām neattiecas uz distances līgumiem, kas noslēgti starp tirgotāju un patērētāju par finanšu pakalpojumu sniegšanu.
- (14) Īpašai Direktīvas 2011/83/ES nodaļai būtu jāietver Direktīvas 2002/65/EK noteikumi, kuri joprojām ir būtiski un nepieciešami, jo īpaši tie, kuri attiecas uz tiesībām uz pirmslīguma informāciju un atteikuma tiesībām, un noteikumi, kas nodrošina godīgumu tiešsaistē, ja finanšu pakalpojumu līgumi tiek noslēgti attālināti.

¹ Eiropas Parlamenta un Padomes Regula (ES) 2017/2394 (2017. gada 12. decembris) par sadarbību starp valstu iestādēm, kas atbild par tiesību aktu izpildi patērētāju tiesību aizsardzības jomā, un ar ko atceļ Regulu (EK) Nr. 2006/2004 (OV L 345, 27.12.2017., 1. lpp.).

- (15) Tā kā finanšu pakalpojumu distances līgumus visbiežāk noslēdz elektroniski, noteikumiem par godīguma nodrošināšanu tiešsaistē gadījumos, kad par finanšu pakalpojumiem līgumu noslēdz attālināti, būtu jāveicina LESD 114. pantā un Hartas 38. pantā noteikto mērķu sasniegšana. Noteikumam par pienācīgiem paskaidrojumiem būtu jānodrošina papildu pārredzamība un jāparedz patērētājam tiesības pieprasīt cilvēka iejaukšanos, kad patērētājs sazinās ar tirgotāju, izmantojot pilnībā automatizētas tiešsaistes saskarnes, piemēram, sarunbotus, automatizētas konsultācijas, interaktīvus rīkus vai līdzīgus līdzekļus.

- (16) Dažus patērīna finanšu pakalpojumus reglamentē īpaši Savienības tiesību aktu noteikumi, kuri turpina attiekties uz šiem finanšu pakalpojumiem. Šī direktīva negroza spēkā esošos konkrētas nozares reglamentējošos Savienības tiesību aktus. Lai nodrošinātu juridisko noteiktību un to, ka nav dublēšanās vai pārklāšanās, būtu jāprecizē, ka tad, ja kādā citā Savienības tiesību aktā, kas reglamentē konkrētus finanšu pakalpojumus, ir ietverti noteikumi par pirmslīguma informāciju, par atteikuma tiesībām vai par pienācīgiem paskaidrojumiem, neatkarīgi no minēto noteikumu detalizētības pakāpes, minētajiem konkrētajiem patērīna finanšu pakalpojumiem būtu jāpiemēro tikai minēto citu Savienības tiesību aktu attiecīgie noteikumi, ja vien minētajos tiesību aktos nav paredzēts citādi, tostarp, ja dalībvalstīm paredzēta skaidra iespēja nepiemērot attiecīgos īpašos noteikumus. Šajā sakarā tad, ja kādā no īpašajiem Savienības tiesību aktiem ir paredzēti noteikumi, kas dalībvalstīm sniedz iespēju nepiemērot minēto īpašo Savienības tiesību aktu, bet tā vietā atsaukties uz cita īpaša Savienības tiesību akta piemērošanu, piemēram, uz Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvas 2014/17/ES¹ 3. panta 3. punkta a) apakšpunktu, minētā īpašā Savienības tiesību akta noteikumiem būtu jāprevalē, un šī direktīva nebūtu jāpiemēro. Līdzīgi gadījumos, kad īpašajā Savienības tiesību aktā ir paredzēti noteikumi par atbilstīgiem alternatīviem pasākumiem, lai nodrošinātu, ka patērētāji pirms līguma noslēgšanas savlaicīgi saņem informāciju, piemēram, saskaņā ar Direktīvas 2014/17/ES 3. panta 5. punktu, minētajā īpašajā Savienības tiesību aktā paredzētajiem noteikumiem būtu jāprevalē, un šī direktīva nebūtu jāpiemēro.

¹ Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīva 2014/17/ES (2014. gada 4. februāris) par patērētāju kredītlīgumiem saistībā ar mājokļa nekustamo īpašumu un ar ko groza Direktīvas 2008/48/EK un 2013/36/ES un Regulu (ES) Nr. 1093/2010 (OV L 60, 28.2.2014., 34. lpp.).

- (17) Attiecībā uz pirmslīguma informāciju, dažos Savienības tiesību aktos, kas reglamentē konkrētus finanšu pakalpojumus, ir ietverti attiecīgajiem konkrētajiem finanšu pakalpojumiem pielāgoti noteikumi, kuru mērķis ir nodrošināt, ka patērētāji spēj izprast piedāvātā līguma būtiskās iezīmes. Piemēram, Eiropas Parlamenta un Padomes Regulā (ES) 2019/1238¹, un Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvās 2014/92/ES², 2014/65/ES³ un (ES) 2016/97⁴ ir paredzēta īpašajā Savienības tiesību pamataktā ietvertā pirmslīguma informācija, kā arī Komisija tiek pilnvarota pieņemt deleģētos vai īstenošanas aktus. Uz attiecīgajiem konkrētajiem patēriņa finanšu pakalpojumiem būtu jāattiecinā tikai attiecīgajos Savienības tiesību aktos noteiktās prasības par pirmslīguma informāciju, ja vien minētajos tiesību aktos nav paredzēts citādi. Tā vajadzētu būt arī gadījumā, ja Savienības tiesību aktā, kas reglamentē konkrētus finanšu pakalpojumus, ir paredzēti atšķirīgi vai minimāli noteikumi par pirmslīguma informāciju, salīdzinājumā ar šajā direktīvā paredzētajiem noteikumiem.

¹ Eiropas Parlamenta un Padomes Regula (ES) 2019/1238 (2019. gada 20. jūnijs) par Pan-Eiropas privāto pensiju produktu (PEPP) (OV L 198, 25.7.2019., 1. lpp.).

² Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīva 2014/92/ES (2014. gada 23. jūlijs) par maksājumu kontu tarifu salīdzināmību, maksājumu kontu maiņu un piekļuvi maksājumu kontiem ar pamatfunkcijām (OV L 257, 28.8.2014., 214. lpp.).

³ Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīva 2014/65/ES (2014. gada 15. maijs) par finanšu instrumentu tirgiem un ar ko groza Direktīvu 2002/92/EK un Direktīvu 2011/61/ES (OV L 173, 12.6.2014., 349. lpp.).

⁴ Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīva (ES) 2016/97 (2016. gada 20. janvāris) par apdrošināšanas izplatīšanu (OV L 26, 2.2.2016., 19. lpp.).

- (18) Attiecībā uz atteikuma tiesībām, ja Savienības tiesību aktā, kas reglamentē konkrētus finanšu pakalpojumus, patērētājiem ir dots laiks, lai apsvērtu parakstītā līguma sekas, un neatkarīgi no tā, kā tas ir nosaukts attiecīgajā Savienības tiesību aktā, attiecīgajiem konkrētajiem patērētājiem būtu jāpiemēro tikai attiecīgie minētā Savienības tiesību akta noteikumi, ja vien minētajā tiesību aktā nav noteikts citādi. Piemēram, ja piemēro Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvas 2009/138/EK¹ 186. pantu, ir piemērojami Direktīvas 2009/138/EK noteikumi par "līguma anulēšanas laikposmu", nevis šajā direktīvā paredzētie noteikumi par atteikuma tiesībām, un ja piemēro Direktīvas 2014/17/ES 14. panta 6. punktu, ir piemērojami Direktīvā 2014/17/ES paredzētie noteikumi par iespēju izvēlēties starp pārdomu laiku vai atteikuma tiesībām, nevis šajā direktīvā paredzētie noteikumi par atteikuma tiesībām.

¹ Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīva 2009/138/EK (2009. gada 25. novembris) par uzņēmējdarbības uzsākšanu un veikšanu apdrošināšanas un pārapdrošināšanas jomā (Maksājspēja II) (OV L 335, 17.12.2009., 1. lpp.).

- (19) Saskaņā ar Direktīvu 2014/17/ES un Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvu 2023/2225¹ dalībvalstis var piemērot minētās direktīvas saskaņā ar Savienības tiesību aktiem jomās, kas nav ietvertas minēto direktīvu darbības jomā. Tāpēc būtu jāprecizē, ka dalībvalstis var piemērot Direktīvas 2014/17/ES 14. panta 6. punktu kredītlīgumiem, neņemot vērā to, ka šādiem līgumiem nepiemēro minētās direktīvas darbības jomu saskaņā ar tās 3. panta 2. punktu. Tāpat būtu jāprecizē, ka dalībvalstis var piemērot Direktīvas 2023/2225 26. un 27. pantu kredītlīgumiem, neņemot vērā to, ka šādiem līgumiem nepiemēro minētās direktīvas darbības jomu saskaņā ar tās 2. panta 2. punktu.
- (20) Attiecībā uz pienācīgiem paskaidrojumiem dažos Savienības tiesību aktos, kas reglamentē konkrētus finanšu pakalpojumus, piemēram, Direktīvas 2014/17/ES, 2014/65/ES un (ES) 2016/97, jau ir paredzēti noteikumi par pienācīgiem paskaidrojumiem, kas tirgotājiem jāsniedz patērētājiem attiecībā uz piedāvāto līgumu. Lai nodrošinātu juridisko noteiktību, šajā direktīvā izklāstītie noteikumi par pienācīgiem paskaidrojumiem nebūtu jāpiemēro finanšu pakalpojumiem, uz kuriem attiecas Savienības tiesību akti, kas reglamentē konkrētus finanšu pakalpojumus un ietver noteikumus par pienācīgiem paskaidrojumiem, kas patērētājam jāsniedz pirms līguma noslēgšanas, neatkarīgi no tā, kā tas ir nosaukts attiecīgajā Savienības tiesību aktā.

¹ Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīva (ES) 2023/2225 (2023. gada 18.oktobris) par patērētāju kredītlīgumiem un ar ko atceļ Direktīvu 2008/48/EK (OV L, 2023/2225, 30.10.2023, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2023/2225/oj>).

- (21) Ja Savienības tiesību aktos, kas reglamentē konkrētus finanšu pakalpojumus, ir paredzēti noteikumi par pirmslīguma informāciju, bet nav paredzēti noteikumi par atteikuma tiesībām, būtu jāpiemēro šajā direktīvā paredzētie noteikumi par atteikuma tiesībām. Piemēram, Direktīvā 2009/138/EK ir izklāstīti noteikumi par prasībām attiecībā uz pirmslīguma informāciju, bet attiecībā uz nedzīvības apdrošināšanu nav izklāstītas tiesības, ar kurām patērētājam dod laiku parakstītā līguma seku apsvēršanai. Tādā gadījumā būtu jāpiemēro Savienības tiesību akta, kas reglamentē konkrētus finanšu pakalpojumus, noteikumi par pirmslīguma informāciju un šajā direktīvā paredzētie noteikumi par atteikuma tiesībām. Ja Savienības tiesību aktā, kas reglamentē konkrētus finanšu pakalpojumus, nav ietverti noteikumi attiecībā uz informāciju par atteikuma tiesībām, tirgotājam šāda informācija būtu jāsniedz saskaņā ar šo direktīvu, lai nodrošinātu, ka patērētājam ir pienācīgi sniegta attiecīgā informācija.

- (22) Ja Savienības tiesību aktos, kas reglamentē konkrētus finanšu pakalpojumus, ir paredzēti noteikumi par pirmslīguma informāciju, bet nav paredzēti noteikumi par atteikuma tiesībām, būtu jāpiemēro šajā direktīvā noteiktais atteikuma termiņš, kam būtu jāsākas, vai nu no dienas, kad tiek noslēgts distances līgums saskaņā ar šo direktīvu, vai no dienas, kad patērētājs saņem līguma noteikumus un pirmslīguma informāciju saskaņā ar Savienības tiesību aktiem, kas reglamentē minētos konkrētos finanšu pakalpojumus, ja minētā diena ir vēlāk nekā dienā, kad noslēgts distances līgums. Ja Savienības tiesību aktā, kas reglamentē konkrētus finanšu pakalpojumus, nav ietverti noteikumi attiecībā uz informāciju par atteikuma tiesībām, lai varētu sākties atteikuma termiņš, tirgotājam papildus līguma noteikumiem un pirmslīguma informācijai saskaņā ar Savienības tiesību aktu, kas reglamentē minētos konkrētos finanšu pakalpojumus, būtu jāsniedz arī informācija par atteikuma tiesībām, kas noteiktas šajā direktīvā.
- (23) Patēriņa finanšu pakalpojumu līgumos, ko noslēdz sarunu ceļā no attāluma, ir paredzēta distances saziņas līdzekļu izmantošana (tālpārdošanas vai pakalpojumu sniegšanas sistēmas sakarā) bez vienlaicīgas tirgotāja un patērētāja klātbūtnes. Lai reaģētu uz šo saziņas līdzekļu pastāvīgo attīstību, būtu jādefinē principi, kas ir spēkā arī attiecībā uz tiem līdzekļiem, kuri vēl nav plaši izplatīti vai kuri vēl nav zināmi.

- (24) Uz vienu finanšu pakalpojuma līgumu, kurā paredzēta tāda paša rakstura secīgu darbību vai atsevišķu darbību veikšana laika gaitā, dažādās dalībvalstīs var attiekties dažāds tiesiskais režīms, bet ir svarīgi, lai noteikumi būtu vienādi piemērojami visās dalībvalstīs. Šajā nolūkā ir lietderīgi uzskatīt, ka noteikumiem, kas reglamentē attālināti noslēgtus finanšu pakalpojumu līgumus, būtu jāattiecas uz pirmo darbību no viena un tā paša rakstura secīgu darbību sērijas, kuras veic laika gaitā un kuras uzskata par tādām, kas veido vienu veselumu neatkarīgi no tā, vai uz šo darbību vai darbību sēriju attiecas viens līgums vai vairāki secīgi līgumi. Ja sākotnējās vienošanās nav, tad noteikumiem, kas reglamentē attālināti noslēgtus finanšu pakalpojumu līgumus, būtu jāattiecas uz visām secīgām vai atsevišķām darbībām, izņemot pirmslīguma informāciju, kas būtu jāpiemēro tikai pirmajai darbībai. Piemēram, "sākotnējā vienošanās par pakalpojumiem" var būt bankas konta atvēršana, un "darbības" var būt līdzekļu noguldīšana bankas kontā vai izņemšana no tā. Jaunu elementu pievienošana pie sākotnējās vienošanās par pakalpojumiem, piemēram, iespēja izmantot elektroniskas maksāšanas līdzekli kopā ar esošo bankas kontu, nav "darbība", bet papildu līgums.
- (25) Lai norobežotu šīs direktīvas piemērošanas jomu, noteikumus par attālināti noslēgtiem patēriņa finanšu pakalpojumu līgumiem, nevajadzētu piemērot pakalpojumiem, kurus sniedz neregulāri un ārpus komerciālas struktūras, kas paredzēta distances līgumu slēgšanai.

- (26) Distances saziņas līdzekļu izmantošana piedāvā labas iespējas iegūt informāciju, un tas nedrīkstētu būt iemesls patērētājam sniegtās informācijas neattaisnotai ierobežošanai. Izmantojot balss telefonijas saziņu, ja patērētājs tam nepārprotami piekrīt, tirgotājs var sniegt tikai ierobežotu pirmslīguma informācijas kopumu pirms distances līguma patērētājam kļūst saistošs. Pārējā informācija tirgotājam būtu jāsniedz tūlīt pēc līguma noslēgšanas. Pārredzamības labad būtu jānosaka prasības, lai precizētu, kad informācija ir jāsniedz patērētājam pirms distances līguma noslēgšanas par patēriņa finanšu pakalpojumiem un kādā veidā šai informācijai būtu jānonāk pie patērētāja. Lai varētu pieņemt lēmumus, pilnībā pārzinot faktus, patērētājiem visa pirmslīguma informācija būtu jāsaņem savlaicīgi pirms distances līguma noslēgšanas vai jebkāda līdzīga piedāvājuma pieņemšanas, nevis vienlaikus ar to. Mērķis ir nodrošināt, lai patērētājam būtu pietiekami daudz laika izlasīt un saprast pirmslīguma informāciju, salīdzināt piedāvājumus un pieņemt apzinātu lēmumu. Ja informācija ir sniegta mazāk nekā dienu pirms finanšu pakalpojumu distances līguma noslēgšanas, tirgotājam uz pastāvīga informācijas nesēja būtu jāatgādina patērētājam par iespēju atteikties no distances līguma par finanšu pakalpojumu. Ja pirmslīguma informācija tiek sniegta mazāk nekā vienu dienu pirms tam, kad patērētājam kļūst saistošs jebkurš distances līgums, tirgotājam laikposmā no vienas līdz septiņām dienām pēc līguma noslēgšanas uz pastāvīga informācijas nesēja būtu jāatgādina patērētājam par iespēju atteikties no distances līguma.

- (27) Informācijas prasības būtu jāmodernizē un jāpadara atbilstošas nākotnes prasībām. Tādēļ tirgotājam būtu jādara zināms patērētājam savs tālruņa numurs, kā arī e-pasta adrese vai ziņas par citiem saziņas līdzekļiem, kas var aptvert dažādas saziņas metodes, kā arī jāsniedz informācija par to, kur iesniegt sūdzības. Prasības attiecībā uz sūdzību izskatīšanas kārtību var noteikt dalībvalstis. Patērētāji būtu jāinformē par konkrētām papildu izmaksām, kas rodas, izmantojot distances saziņas līdzekļus. Daži tirgotāji izmanto automatizētu lēmumu pieņemšanu, lai diferencētu cenas starp dažādām patērētāju grupām, un dažos gadījumos cenas ir pielāgotas patērētāju individuālajam cenu jutīgumam. Tādēļ patērētāji pirms distances līguma noslēgšanas būtu jāinformē par to, ka finanšu pakalpojuma cena ir pielāgota, balstoties uz automatizētu lēmumu pieņemšanu.
- (28) Saskaņā ar Direktīvu 2002/65/EK dalībvalstīm bija iespēja saglabāt vai ieviest stingrākus noteikumus par prasībām attiecībā uz iepriekšēju informāciju, ar nosacījumu, ka minētie noteikumi atbilst Savienības tiesībām. Šajā sakarā vairākas dalībvalstis ir saglabājušas vai ieviesušas stingrākas informācijas prasības. Iespēja nodrošināt augstāku patērētāju aizsardzības līmeni attiecībā uz noteikumiem par pirmslīguma informāciju būtu jāsaglabā. Šī prasība būtu jāattiecina gan uz informācijas katalogu, gan uz veidiem, kā informācija tiek sniegta. Stingrāku noteikumu piemērošana var arī ietvert to, ka prasības, kas paredzētas Savienības tiesību aktos, kuri attiecas uz konkrētiem finanšu pakalpojumiem, piemēro finanšu pakalpojumiem, uz kuriem minētie Savienības nozaru tiesību akti neattiecas.

- (29) Daži finanšu pakalpojumi savā investīciju stratēģijā varētu integrēt vides vai sociālos faktorus. Lai patērētājs varētu pieņemt apzinātu lēmumu, tas būtu jāinformē arī par konkrētajiem vides vai sociālajiem mērķiem, uz kuriem vērsts finanšu pakalpojums.
- (30) Visa pirmslīguma informācija būtu jāsniedz, izmantojot pastāvīgu informācijas nesēju un tā, lai patērētājs informāciju varētu viegli saprast, un lai tā būtu lasāmā formātā. Lasāms formāts nozīmē tāda šrifta izmantošanu, kura izmērs ir salasāms un krāsas neietekmē informācijas saprotamību, arī tad, ja dokumentu noformē, drukā vai fotokopē melnbaltā versijā. Turklāt pēc iespējas nevajadzētu izmantot pārāk garus un sarežģītus aprakstus vai sīko druku, kā arī pārmērīgi izmantot hipersaites, jo šīs metodes mazina saprotamību patērētājiem. Ja patērētāja izvēlēta informācijas nesēja dēļ informāciju pirms līguma noslēgšanas nav iespējams sniegt, izmantojot pastāvīgu informācijas nesēju, tā būtu jāsniedz tūlīt pēc līguma noslēgšanas.

- (31) Informācijas prasības būtu attiecīgi jāpielāgo, ņemot vērā konkrētu informācijas nesēju tehniskos ierobežojumus, piemēram, rakstzīmju skaita ierobežojumus dažu mobilo tālrunu ekrānā. Kas attiecas uz mobilo tālrunu ekrāniem, ja tirgotājs ir pielāgojis tiešsaistes saskarnes saturu un noformējumu šādām ierīcēm, šāda informācija būtu jāsniedz pirms distances līguma noslēgšanas un pēc iespējas redzamākā veidā: informācija par tirgotāja identitāti; patēriņa finanšu pakalpojuma galvenās īpašības; kopējā cena, kas patērētājam jāmaksā tirgotājam par patēriņa finanšu pakalpojumu, tostarp visi ar tirgotāja starpniecību samaksātie nodokļi, vai, ja precīzu cenu nevar norādīt, cenas aprēķina pamatojums, kas ļauj patērētājam to pārbaudīt, un atteikuma tiesību esamība vai neesamība, arī šo tiesību izmantošanas nosacījumi, termiņi un kārtība. Pārējo informāciju varētu strukturēt. Tomēr visa informācija būtu jāsniedz, izmantojot pastāvīgu informācijas nesēju, pirms distances līguma noslēgšanas.

- (32) Ja pirmslīguma informāciju sniedz elektroniski, šāda informācija būtu jāsniedz skaidri un saprotami. Tālab informāciju varētu efektīvi izcelt, ierāmēt un kontekstualizēt ekrānā. Strukturēšanas metode, kuras ietvaros konkrētas prasības attiecībā uz pirmslīguma informāciju tiek uzskatītas par svarīgākajiem elementiem un tādējādi viegli uztveramā veidā tiek norādītas pirmajā slānī, pārējās detalizētas pirmslīguma informācijas daļas norādot papildu slāņos, ir tikusi testēta, un ir pierādīts, ka tā ir noderīga dažiem finanšu pakalpojumiem. Izmantojot strukturēšanas metodi saskaņā ar šo direktīvu, tirgotājam elektronisko līdzekļu pirmajā slānī būtu jānorāda vismaz tirgotāja identitāte un pamatdarbība, finanšu pakalpojuma galvenās īpašības, kopējā cena, kas patērētājam ir jāmaksā, paziņojums par iespēju, ka varētu pastāvēt citi nodokļi vai izmaksas, un atteikuma tiesību esamība vai neesamība. Pārējās atlikušās prasības attiecībā uz pirmslīguma informāciju varētu norādīt citos slāņos. Strukturēšanas izmantošanai vajadzētu padarīt visu informāciju patērētājam viegli pieejamu, un papildu slāņu izmantojumam nevajadzētu novērst klienta uzmanību no dokumenta satura un aizsegēt pamatinformāciju. Būtu jānodrošina iespēja visas pirmslīguma informācijas daļas izdrukāt vienā dokumentā.

- (33) Vēl viens iespējams veids, kā sniegt pirmslīguma informāciju elektroniski, ir "satura rādītāja" pieeja, izmantojot paplašināmus virsrakstus. Augšējā līmenī patērētājiem varētu būt atrodamas galvenās tēmas, no kurām katru var izvērst, uz tās noklikšķinot, lai patērētāji tiktu novirzīti uz detalizētāku attiecīgās informācijas izklāstu. Tādā veidā patērētājs visu nepieciešamo informāciju varētu redzēt vienuviet, tajā pašā laikā saglabājot kontroli pār to, ko un kad pārskatīt. Patērētājiem vajadzētu būt iespējai lejupielādēt visu pirmslīguma informācijas dokumentu un saglabāt to kā atsevišķu dokumentu.
- (34) Patērētājiem vajadzētu būt atteikuma tiesībām bez sankcijām un bez pienākuma sniegt pamatojumu. Ja atteikuma tiesības nav spēkā tādēļ, ka patērētājs ir skaidri pieprasījis distances līguma izpildi pirms atteikuma termiņa beigām, tirgotājam par to būtu jāinformē patērētājs pirms līguma izpildes sākšanas.

- (35) Atteikuma termiņam būtu jābeidzas 14 kalendārās dienas pēc distances līguma noslēgšanas dienas vai pēc dienas, kad ir patērētājs saņem gan pirmslīguma informāciju, gan līguma noteikumus, ja minētā diena ir vēlāk nekā distances līguma noslēgšanas diena. Minētais termiņš būtu jāpagarina līdz 30 kalendārajām dienām distances līgumos, kuri saistīti ar personālo pensiju darījumiem. Lai palielinātu juridisko noteiktību, ja patērētājs nav saņēmis minēto pirmslīguma informāciju un līguma noteikumus, atteikuma termiņam būtu jābeidzas ne vēlāk kā 12 mēnešus un 14 kalendārās dienas pēc distances līguma noslēgšanas. Atteikuma termiņam nebūtu jābeidzas, ja patērētājs nav ticis informēts par atteikuma tiesībām, izmantojot pastāvīgu informācijas nesēju.
- (36) Lai nodrošinātu efektīvu atteikuma tiesību izmantošanu, šo tiesību izmantošanas kārtībai nevajadzētu būt sarežģītākai par distances līguma noslēgšanas kārtību.

- (37) Papildus citām esošajām iespējām atteikties, piemēram, izmantojot Direktīvas 2011/83/ES I. pielikuma B daļā paredzēto veidlapu, ja tirgotājs piedāvā iespēju noslēgt distances līgumus, izmantojot tiešsaistes saskarni, piemēram, tīmekļa vietni vai lietotni, tirgotājam būtu pienākums nodrošināt iespēju patērētājam atteikties no konkrētā līguma, izmantojot funkciju. Tam būtu jānodrošina, ka patērētāji var atteikties no līguma tikpat viegli, kā to bija noslēgt. Lai to panāktu, tirgotājam būtu jānodrošina patērētājam atteikuma funkcija, ko patērētājs var viegli atrast un kas ir pastāvīgi pieejama un skaidri redzama atteikuma termiņā. Patērētājam vajadzētu būt iespējai viegli un vienkārši atrast šo funkciju un piekļūt tai. Piemēram, patērētājam nebūtu jāveic procedūras, lai atrastu vai piekļūtu tādai funkcijai kā lietotnes lejupielādēšana, ja līgums nav noslēgts, izmantojot šo lietotni. Lai vienkāršotu šo procesu, tirgotājs varētu, piemēram, norādīt hipersaites, kas patērētājam ļauj tieši piekļūt atteikuma funkcijai. Patērētājam vajadzētu būt iespējai sniegt paziņojumu par atteikumu un iesniegt vai apstiprināt informāciju, kas nepieciešama līguma identificēšanai. Piemēram, patērētājam, kurš sevi jau ir identificējis, piemēram, piesakoties sistēmā, vajadzētu būt iespējai atteikties no līguma bez vajadzības vēlreiz norādīt savu identitāti vai attiecīgā gadījumā norādīt līgumu, no kura tas vēlas atteikties. Lai izvairītos no tā, ka patērētājs izmanto atteikuma tiesības netīši, tirgotājam būtu jāprasa, lai patērētājs apstiprina lēmumu par atteikumu, izmantojot līdzekļus, kas apstiprina patērētāja nodomu to darīt. Ja patērētājs vienā un tajā pašā distances līgumā ir pasūtījis vairākas preces vai pakalpojumus, tirgotājs var sniegt patērētājam iespēju atteikties nevis no visa līguma, bet no tā daļas. Ja patērētājs izmanto atteikuma tiesību izmantošanas funkciju, tirgotājam būtu bez liekas kavēšanās jānosūta patērētājam apstiprinājums par atteikuma saņemšanu, izmantojot pastāvīgu informācijas nesēju. Šis pienākums būtu jāpiemēro ne vien attiecībā uz finanšu pakalpojumu distances līgumiem, bet arī visiem tiem distances līgumiem, uz kuriem attiecas atteikuma tiesības saskaņā ar Direktīvu 2011/83/ES. Atteikuma funkcijas mērķis ir palielināt patērētāju informētību par viņu atteikuma tiesībām un vienkāršot iespēju izmantot minētās tiesības, jo gan finanšu, gan nefinanšu produktu vai pakalpojumu tālpārdošanas gadījumā patērētājam nav iespējas klātienē saņemt paskaidrojumus vai klātienē uzzināt par produkta vai pakalpojuma iespējami sarežģīto vai visaptverošo raksturu. Tādēļ šis pienākums būtu jāparedz ne vien attiecībā uz finanšu pakalpojumu distances līgumiem, bet arī citu preču un pakalpojumu distances līgumiem, ja Savienības tiesību aktos ir paredzētas atteikuma tiesības nolūkā uzlabot patērētāju iespējas atteikties no līguma, izmantojot atteikumu.

- (38) Papildus pirmslīguma informācijai, ko patērētājiem sniedzis tirgotājs, patērētājiem joprojām var būt vajadzīga palīdzība, lai izlemtu, kurš finanšu pakalpojums ir vispiemērotākais to vajadzībām un finansiālajam stāvoklim. Noteikuma par pienācīga paskaidrojuma sniegšanu galvenais mērķis ir nodrošināt, ka patērētājs izprot tirgotāja piedāvāto finanšu pakalpojumu, pirms tiek parakstīts līgums. Lai nodrošinātu minētā mērķa sasniegšanu, pienācīgais paskaidrojums būtu jāsniedz savlaicīgi, dodot patērētājam pietiekami daudz laika to pārskatīt pirms līguma noslēgšanas. Pirmslīguma informācijas vienkārša reproducēšana varētu būt nepietiekama, un tādēļ no tās būtu jāizvairās. Tādēļ dalībvalstīm būtu jānodrošina, ka pirms finanšu pakalpojumu līguma attālinātas noslēgšanas tirgotāji sniedz šādu palīdzību saistībā ar finanšu pakalpojumiem, ko tie piedāvā patērētājam, sniedzot pienācīgus paskaidrojumus par līguma būtiskajām iezīmēm, tostarp iespējamajiem papildpakalpojumiem, un konkrētām sekām, ko līgums var radīt patērētājam. Attiecībā uz līguma būtiskajām iezīmēm tirgotājam būtu jāsniedz skaidrojums par piedāvājuma galvenajiem elementiem, piemēram, par kopējo cenu, kas patērētājam jāmaksā tirgotājam, par finanšu pakalpojuma galvenajām īpašībām un tā radītajām sekām patērētājam, tostarp attiecīgā gadījumā par to, vai papildpakalpojumus ir vai nav iespējams izbeigt atsevišķi, un kādas ir šādas izbeigšanas sekas. Attiecībā uz konkrētām piedāvātā līguma sekām, tirgotājam būtu jāsniedz arī skaidrojums par galvenajām sekām, ko rada tajā paredzēto līgumsaistību neievērošana.

- (39) Līgumi, uz kuriem attiecas šīs direktīvas darbības joma, var būt dažādi finansiāla rakstura līgumi, kuri tādējādi var būtiski atšķirties. Tādēļ dalībvalstis šādu skaidrojumu sniegšanas veidu varētu pielāgot apstākļiem, kādos finanšu pakalpojumu piedāvā, un patērētāja nepieciešamībai pēc palīdzības, ņemot vērā patērētāja zināšanas un pieredzi par finanšu pakalpojumu un tā būtību. Lai nodrošinātu, ka patērētājs saņem pienācīgus paskaidrojumus, dalībvalstīm būtu jāmudina tirgotāji sniegt patērētājam šādus paskaidrojumus patērētāja interesēs viegli saprotamā un tiešā veidā.
- (40) Pienākums sniegt pienācīgus paskaidrojumus ir īpaši svarīgs, ja patērētāji plāno noslēgt finanšu pakalpojumu līgumu no attāluma un tirgotājs sniedz paskaidrojumus, izmantojot pilnībā automatizētus tiešsaistes rīkus, piemēram, sarunbotus, automatizētas konsultācijas, interaktīvus rīkus vai līdzīgus līdzekļus. Lai nodrošinātu, ka patērētājs saprot līguma iespējamo ietekmi uz viņa ekonomisko situāciju, pirms līguma noslēgšanas patērētājam vienmēr vajadzētu būt iespējai bez maksas un tirgotāja darba laikā panākt tirgotāja vārdā veiktu cilvēka iejaukšanos. Patērētājam vajadzētu būt arī tiesībām, pamatotos gadījumos un neradot nevajadzīgu slogu tirgotājam, pieprasīt cilvēka iejaukšanos pēc distances līguma noslēgšanas. Tas varētu ietvert tiesības uz cilvēka iejaukšanos, atjaunojot līgumu, ja patērētājam ir radušās lielas grūtības vai ja ir nepieciešams sīkāks paskaidrojums par līguma noteikumiem un nosacījumiem.

(41) Maldinošu saskarņu ieviešana tirgotāju tiešsaistes platformās ir prakse, kas vai nu ar nolūku, vai faktiski būtiski kropļo vai vājina patērētāju, kuri ir pakalpojuma saņēmēji, spēju izdarīt autonomas un apzinātas izvēles vai lēmumus. Tas jo īpaši attiecas uz attālināti noslēgtiem finanšu pakalpojumu līgumiem. Šādu praksi tirgotāji var izmantot, lai pārliecinātu patērētājus, kuri ir viņu pakalpojuma saņēmēji, iesaistīties nevēlamā rīcībā vai pieņemt nevēlamus lēmumus, kas var tos negatīvi ietekmēt. Tādēļ būtu jāaizliedz tirgotājiem maldināt vai uzvedināt patērētājus, kuri ir viņu pakalpojumu saņēmēji, un, izmantojot tiešsaistes saskarnes vai tās daļas struktūru, uzbūvi vai funkcijas, traucējoši ietekmēt vai mazināt patērētāja autonomiju, lēmumu pieņemšanu vai izvēli. Tas var ietvert arī, bet ne tikai, ekspluatējošas uzbūves izvēles ar mērķi novirzīt patērētāju uz izvēlēm vai darbībām, kas dod labumu tirgotājam, bet kas var nebūt patērētāja interesēs, piedāvājot izvēles iespējas veidā, kas nav neitrāls, piemēram, vietā, kur patērētājam tiek prasīts pieņemt lēmumu, ar vizuāliem, skaņas vai citiem komponentiem izceļot atsevišķas izvēles. Lai gan Eiropas Parlamenta un Padomes Regula (ES) 2022/2065¹ aizliedz starpniecības pakalpojumu sniedzējiem, kas izmanto tiešsaistes platformas, izmantot maldinošas saskarnes savu tiešsaistes saskarņu izstrādē un struktūrā, šajā direktīvā būtu jānosaka dalībvalstīm pienākums nepieļaut, ka tirgotāji, kas piedāvā finanšu pakalpojumus attālināti, izmanto šādas saskarnes, slēdzot līgumus par attiecīgajiem pakalpojumiem. Tādējādi minētās regulas un šīs direktīvas noteikumi ir savstarpēji papildinoši, jo tie attiecas uz tirgotājiem, kuri darbojas atšķirīgā statusā. Ņemot vērā, ka finanšu pakalpojumiem to sarežģītības un tiem raksturīgo nopietno risku dēļ varētu būt nepieciešams noteikt papildu detalizētas prasības attiecībā uz maldinošām saskarnēm, dalībvalstīm, atkāpjoties no pilnīgas saskaņošanas līmeņa, būtu jāļauj saglabāt vai ieviest stingrākus noteikumus ar nosacījumu, ka tie ir saskaņā ar Savienības tiesību aktiem. Minētā iespēja ir saskaņā ar Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvas 2005/29/EK² 3. panta 9. punktu attiecībā uz negodīgu komercpraksi saistībā ar finanšu pakalpojumiem, kurā paredzēts, ka dalībvalstis attiecībā uz finanšu pakalpojumiem var arī noteikt stingrākas vai preskriptīvas prasības.

¹ Eiropas Parlamenta un Padomes Regula (ES) 2022/2065 (2022. gada 19. oktobris) par digitālo pakalpojumu vienoto tirgu un ar ko groza Direktīvu 2000/31/EK (Digitālo pakalpojumu akts) (OV L 277, 27.10.2022., 1. lpp.).

² Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīva 2005/29/EK (2005. gada 11. maijs), kas attiecas uz uzņēmēju negodīgu komercpraksi iekšējā tirgū attiecībā pret patērētājiem un ar ko groza Padomes Direktīvu 84/450/EEK un Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvas 97/7/EK, 98/27/EK un 2002/65/EK un Eiropas Parlamenta un Padomes Regulu (EK) Nr. 2006/2004 ("Negodīgas komercprakses direktīva") (OV L 149, 11.6.2005., 22. lpp.).

- (42) Finanšu pakalpojumus, par kuriem līgums noslēgts attālināti, var tirgot sociālajos medijos, piemēram, ietekmētāji. Patērētājus varētu mudināt pieņemt lēmumus, neapdomājot ar tiem saistītās sekas un riskus, un viņi varētu iegādāties finanšu pakalpojumus, kas neatbilst viņu vajadzībām. Komisijai būtu jānovērtē tirgotāju tirgvedības prakse sociālajos medijos, kas veicina finanšu pakalpojumus, par kuriem līgums noslēgts attālināti, un iespējamā vajadzība rīkoties šajā sakarā. Tas būtu jādara, piemēram, ņemot vērā Direktīvas 2005/29/EK un citu attiecīgo Savienības tiesību aktu piemērošanu šādai praksei. Dalībvalstīs ir bijuši gadījumi, kad ietekmētāja tirgvedība ir maldinājusi patērētājus, reklamējot konkrētus finanšu pakalpojumu produktus sociālo mediju platformās, neinformējot patērētājus par zaudējumu risku. Direktīvā 2005/29/EK ir ietverti noteikumi, lai nodrošinātu, ka tiek aizliegta maldinoša prakse, kas maldina vai var maldināt vidusmēra patērētāju, un ka nevar izlaist būtisku informāciju, kas vidusmēra patērētājam vajadzīga, lai pieņemtu apzinātu lēmumu veikt darījumu. Var uzskatīt, ka minētie noteikumi attiecas uz ietekmētāju tirgvedības praksi sociālo mediju platformās.
- (43) Tāpēc Direktīva 2011/83/ES būtu attiecīgi jāgroza.
- (44) Tāpēc Direktīva 2002/65/EK būtu jāatceļ.

- (45) Ņemot vērā to, ka šīs direktīvas mērķi, proti, ar augstas patērētāju aizsardzības nodrošināšanu veicināt iekšējā tirgus sekmīgu darbību, nevar pietiekami labi sasniegt atsevišķās dalībvalstīs, bet, to var labāk sasniegt Savienības līmenī, Savienība var pieņemt pasākumus saskaņā ar Līguma par Eiropas Savienību 5. pantā noteikto subsidiaritātes principu. Saskaņā ar minētajā pantā noteikto proporcionālītātes principu šajā direktīvā paredz vienīgi tos pasākumus, kas ir vajadzīgi minētā mērķa sasniegšanai.
- (46) Saskaņā ar Dalībvalstu un Komisijas 2011. gada 28. septembra kopīgo politisko deklarāciju par skaidrojošiem dokumentiem¹ dalībvalstis ir apņēmušās, paziņojot savus transponēšanas pasākumus, pamatotos gadījumos pievienot vienu vai vairākus dokumentus, kuros paskaidrota saikne starp direktīvas sastāvdaļām un atbilstīgajām daļām valsts transponēšanas instrumentos. Attiecībā uz šo direktīvu likumdevējs uzskata, ka šādu dokumentu nosūtīšana ir pamatota,

IR PIEŅĒMUŠI ŠO DIREKTĪVU.

¹ OV C 369, 17.12.2011., 14. lpp.

1. pants
Grozījumi Direktīvā 2011/83/ES

Direktīvu 2011/83/ES groza šādi:

1) direktīvas 3. pantu groza šādi:

a) iekļauj šādu punktu:

"1.b Distances līgumiem, kas noslēgti starp tirgotāju un patērētāju par finanšu pakalpojumu sniegšanu, piemēro tikai 1. un 2. pantu, 3. panta 2., 5. un 6. punktu, 4. pantu, 6.a pantu, 8. panta 6. punktu, 11.a pantu, 16.a–16.e pantu, 19. pantu, 21.–23. pantu, 24. panta 1. un 6. punktu, 25.–27. pantu un 29. pantu.

Izņemot 21. pantu, ja pirmajā daļā minētajos līgumos ir iekļauta sākotnējā vienošanās par pakalpojumiem, kam seko secīgas darbības vai tāda paša rakstura atsevišķu darbību sērija, kuru veic laika gaitā, pirmajā daļā minētos noteikumus piemēro tikai attiecībā uz sākotnējo vienošanos.

Ja nav sākotnējās vienošanās par pakalpojumiem, taču ir secīgas darbības vai tāda paša rakstura atsevišķas darbības, ko izpilda laika gaitā un to pašu līgumslēdzēju pušu starpā, 16.a un 16.d pantu piemēro tikai pirmajai darbībai.

Tomēr, ja vairāk nekā gadu nav veikta neviena tāda paša rakstura darbība, nākamo darbību uzskata par pirmo jaunajā darbību sērijā un attiecīgi piemēro 16.a un 16.d pantu.";

b) panta 3. punkta d) apakšpunktu aizstāj ar šādu:

"d) par finanšu pakalpojumiem, uz kuriem neattiecas 3. panta 1.b punkts.";

2) direktīvas 6. panta 1. punkta h) apakšpunktu aizstāj ar šādu:

"h) ja pastāv atteikuma tiesības – nosacījumi, termiņš un kārtība šo tiesību izmantošanai saskaņā ar 11. panta 1. punktu, kā arī I pielikuma B daļā iekļautais atteikuma veidlapas paraugs un attiecīgā gadījumā informācija par 11.a pantā minētās atteikuma funkcijas esamību un novietojumu;"

3) direktīvā iekļauj šādu pantu:

"11.a pants

Atteikuma tiesību izmantošana attiecībā uz distances līgumiem, kas noslēgti, izmantojot tiešsaistes saskarni

1. Attiecībā uz distances līgumiem, kas noslēgti, izmantojot tiešsaistes saskarni, tirgotājs nodrošina, ka patērētājs var arī atteikties no līguma, izmantojot atteikuma funkciju.

Atteikuma funkciju apzīmē ar vārdiem "Atteikties no līguma" vai ar nepārprotamu atbilstošu formulējumu viegli salasāmā veidā. Atteikuma funkcija ir pastāvīgi pieejama visā atteikuma termiņa laikā. Tā ir uzskatāmi norādīta tiešsaistes saskarnē un viegli pieejama patērētājam.

2. Atteikuma funkcija ļauj patērētājam nosūtīt tiešsaistes paziņojumu par atteikumu, informējot tirgotāju par savu lēmumu atteikties no līguma. Minētais tiešsaistes paziņojums par atteikumu ļauj patērētājam viegli sniegt vai apstiprināt šādu informāciju:

- a) savu vārdu un uzvārdu;

- b) informāciju, kas ļauj identificēt līgumu, no kura patērētājs vēlas atteikties;
 - c) informāciju par elektroniskajiem līdzekļiem, kas tiks izmantoti, lai patērētājam nosūtītu apstiprinājumu par atteikuma saņemšanu.
3. Tiklīdz patērētājs ir aizpildījis tiešsaistes paziņojumu par atteikumu saskaņā ar 2. punktu, tirgotājs nodrošina, ka patērētājs var to iesniegt, izmantojot apstiprināšanas funkciju.
- Šo apstiprināšanas funkciju apzīmē viegli salasāmā veidā un tikai ar vārdiem "Apstiprināt atteikumu" vai ar nepārprotamu atbilstošu formulējumu.
4. Kad patērētājs iedarbina apstiprināšanas funkciju, tirgotājs bez nepamatotas kavēšanās nosūta patērētājam apstiprinājumu par atteikuma saņemšanu uz pastāvīga informācijas nesēja, tostarp tā saturu un iesniegšanas datumu un laiku.
5. Uzskata, ka patērētājs ir izmantojis atteikuma tiesības attiecīgajā atteikuma termiņā, ja viņš šajā pantā minēto tiešsaistes paziņojumu par atteikumu ir iesniedzis pirms minētā termiņa beigām.";

4) iekļauj šādu nodaļu:

"IIIa nodaļa

Noteikumi par attālināti noslēgtiem finanšu pakalpojumu līgumiem

16.a pants

Informācijas prasības attiecībā uz patēriņa finanšu pakalpojumu distances līgumiem

1. Laikus pirms patērētājam kļūst saistošs distances līgums vai jebkāds līdzīgs piedāvājums, tirgotājs patērētājam skaidrā un saprotamā veidā sniedz šādu informāciju:
 - a) tirgotāja identitāte un pamatdarbība un attiecīgā gadījumā tā tirgotāja identitāte un pamatdarbība, kura vārdā tas rīkojas;
 - b) fiziskā adrese, kurā tirgotājs ir reģistrēts, kā arī tirgotāja tālruna numurs un e-pasta adrese, vai ziņas par jebkādiem citiem tirgotāja piedāvātajiem saziņas līdzekļiem un attiecīgā gadījumā minētās ziņas par to tirgotāju, kura vārdā tas rīkojas; visi minētie tirgotāja piedāvātie saziņas līdzekļi nodrošina to, ka patērētājs var ātri sazināties ar tirgotāju un efektīvi ar to komunicēt, un nodrošina to, ka patērētājs pastāvīgā informācijas nesējā var saglabāt jebkādu rakstisku korespondenci ar tirgotāju;

- c) attiecīga kontaktinformācija, kas ļauj patērētājam iesniegt jebkādas sūdzības tirgotājam un attiecīgā gadījumā tirgotājam, kura vārdā tas rīkojas;
- d) ja tirgotājs ir reģistrēts tirdzniecības vai līdzīgā publiskā reģistrā, reģistrs, kurā tas ir reģistrēts, un reģistrācijas numurs vai līdzvērtīgs identifikators attiecīgajā reģistrā;
- e) ja uz tirgotāja darbību attiecas atļauju sistēma, attiecīgās uzraudzības iestādes nosaukums, adrese, tīmekļa vietne un jebkura cita kontaktinformācija;
- f) finanšu pakalpojuma galveno īpašību apraksts;
- g) kopējā cena, kas patērētājam ir jāsamaksā tirgotājam par šo finanšu pakalpojumu, tostarp visas saistītās maksas un izdevumi, un visi nodokļi, kas maksājami ar tirgotāja starpniecību, vai, ja nevar norādīt precīzu cenu, cenas aprēķināšanas pamats, kas ļauj patērētājam to pārbaudīt;
- h) attiecīgā gadījumā informācija par novēlotu vai neveiktu maksājumu sekām;
- i) attiecīgā gadījumā informācija, ka cena tikusi pielāgota, balstoties uz automatizētu lēmumu pieņemšanu;

- j) attiecīgā gadījumā paziņojums, kas norāda, ka finanšu pakalpojums ir saistīts ar instrumentiem, uz kuriem attiecas īpaši riski to specifisko iezīmju vai izpildāmo darbību dēļ, vai kuru cena ir atkarīga no svārstībām finanšu tirgos, kuras ir ārpus tirgotāja kontroles, un paziņojums, ka vēsturiskie darbības rādītāji nav rādītāji turpmākiem sasniegumiem;
- k) paziņojums par iespēju, ka var pastāvēt citi nodokļi un/vai izmaksas, kurus nemaksā ar tirgotāja starpniecību vai kurus neuzliek tirgotājs;
- l) informācija par jebkuriem ierobežojumiem laikposmam, kurā informācija, kas sniegta saskaņā ar šo punktu, ir derīga;
- m) informācija par maksāšanas un izpildes kārtību;
- n) informācija par jebkurām konkrētām papildu izmaksām patērētājam saistībā ar distances saziņas līdzekļu izmantošanu, ja šādu papildu izmaksu iekasē;
- o) ja finanšu pakalpojuma investīciju stratēģijā ir integrēti vides vai sociālie faktori, – informācija par jebkādiem vides vai sociālajiem mērķiem, uz kuriem vērsts finanšu pakalpojums;

- p) paziņojums par atteikuma tiesību esamību vai neesamību un, ja atteikuma tiesības pastāv, informācija par atteikuma termiņu un šo tiesību izmantošanas nosacījumiem, tostarp informācija par summu, kādu patērētājam var prasīt samaksāt, kā arī šo tiesību neizmantošanas sekas;
- q) distances līguma minimālais ilgums, ja finanšu pakalpojumi ir jāsniedz pastāvīgi vai periodiski;
- r) informācija par jebkurām iespējamām pušu tiesībām izbeigt līgumu priekšlaicīgi vai vienpusēji, pamatojoties uz distances līguma noteikumiem, tostarp par jebkurām sankcijām, ko uzliek ar līgumu šādos gadījumos;
- s) praktiski norādījumi un procedūras atteikuma tiesību izmantošanai saskaņā ar 16.b panta 1. punktu, cita starpā norādot tirgotāja tālruņa numuru un e-pasta adresi vai informāciju par citiem saziņas līdzekļiem, kas attiecas uz atteikuma paziņojuma nosūtīšanu, un attiecībā uz finanšu pakalpojumu līgumiem, kas noslēgti, izmantojot tiešsaistes saskarni, – informācija par 11.a pantā minētās atteikuma funkcijas esamību un atrašanās vietu;
- t) informācija par jebkuru līguma pantu, ar ko nosaka tiesību aktus, kas attiecas uz distances līgumu un/vai kompetento tiesu;

- u) paziņojums par to, kādā valodā vai valodās tiek paziņoti līguma noteikumi un šajā pantā minētā iepriekš sniedzamā informācija, kā arī kādā valodā vai valodās tirgotājs ar patērētāja piekrišanu apņemas sazināties distances līguma darbības laikā;
 - v) attiecīgā gadījumā paziņojums par iespēju izmantot uz tirgotāju attiecināmu ārpustiesas sūdzību un tiesiskās aizsardzības mehānismu un metodēm, kā tam piekļūt;
 - w) paziņojums par tādu garantiju fondu vai citu kompensācijas sistēmu esamību, uz ko neattiecas Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvas 2014/49/ES* un 97/9/EK**.
2. Dalībvalstis var paturēt spēkā vai ieviest savos valsts tiesību aktos valodas prasības saistībā ar 1. punktā minēto informāciju, lai nodrošinātu, ka patērētājs šādu informāciju var viegli saprast.
3. Ja saziņai tiek izmantota balss telefonija, tirgotāja identitāti un tirgotāja iniciētās tālruņa sarunas komerciālo nolūku dara nepārprotami skaidru jebkuras tālruņa sarunas ar patērētāju sākumā. Ja tālruņa saruna tiek ierakstīta vai varētu tikt ierakstīta, tirgotājs arī informē patērētāju par to.

4. Atkāpjoties no 1. punkta, attiecībā uz 3. punktā minēto balss telefonijas saziņu, ja patērētājs tam nepārprotami piekrīt, tirgotājs var sniegt tikai 1. punkta a), f), g), k) un p) apakšpunktā minēto informāciju, pirms distances līgums patērētājam ir kļuvis saistošs. Tādā gadījumā tirgotājs informē patērētāju par 1. punktā minētās citas informācijas veidu un pieejamību. Tirgotājs minēto citu 1. punktā prasīto informāciju sniedz uz pastāvīga informācijas nesēja tūlīt pēc distances līguma noslēgšanas.
5. Dalībvalstis pieprasa, lai gadījumā, ja 1. punktā minēto informāciju sniedz mazāk nekā vienu dienu pirms tam, kad patērētājs ir uzņēmies distances līguma saistības, tirgotājs nosūta patērētājam atgādinājumu par iespēju atteikties no distances līguma un par procedūru, kas jāievēro atteikuma gadījumā saskaņā ar 16. b pantu. Minēto atgādinājumu patērētājam sniedz uz pastāvīga informācijas nesēja laikposmā no vienas līdz septiņām dienām pēc distances līguma noslēgšanas.
6. Šā panta 1. punktā minēto informāciju patērētājam sniedz, izmantojot pastāvīgu informācijas nesēju un viegli lasāmā veidā.

Šā panta 1. punktā minēto informāciju pēc pieprasījuma piemērotā un pieejamā formātā dara pieejamu personām ar invaliditāti, tostarp patērētājiem ar redzes traucējumiem.

7. Izņemot 1. punkta a), f), g), k) un p) apakšpunktā minēto informāciju, tirgotājam ir atļauts strukturēt informāciju, ja to sniedz elektroniski.

Ja informācija tiek strukturēta, 1. punktā minēto informāciju ir iespējams aplūkot, saglabāt un izdrukāt kā vienu dokumentu.

Tādos gadījumos tirgotājs nodrošina, ka patērētājam pirms distances līguma noslēgšanas tiek sniegta 1. punktā minētā pirmslīguma informācija.

8. Attiecībā uz šajā pantā noteikto informācijas prasību izpildi, pierādīšanas pienākums ir tirgotājam.
9. Dalībvalstis var pieņemt vai saglabāt stingrākus noteikumus par pirmslīguma informācijas prasībām nekā tie, kas minēti šajā pantā, ja attiecīgie noteikumi atbilst Savienības tiesībām.
10. Ja citā Savienības tiesību aktā, kas reglamentē konkrētus finanšu pakalpojumus, ir ietverti noteikumi par informāciju, kas patērētājam jāsniedz pirms līguma noslēgšanas, attiecīgajiem konkrētajiem finanšu pakalpojumiem piemēro tikai attiecīgā Savienības tiesību akta noteikumus, neatkarīgi no minēto noteikumu detalizētības pakāpes, ja vien minētajā Savienības tiesību aktā nav paredzēts citādi.

Ja minētajā citā Savienības tiesību aktā nav ietverti noteikumi attiecībā uz informāciju par atteikuma tiesībām, tirgotājs informē patērētāju par tādu tiesību esamību vai neesamību saskaņā ar 1. punkta p) apakšpunktu.

16.b pants

Tiesības atteikties no finanšu pakalpojumu distances līgumiem

1. Dalībvalstis nodrošina, ka patērētājs 14 kalendāro dienu laikā var atkāpties no līguma bez sankcijām un bez iemesla paziņošanas. Minēto termiņu pagarina līdz 30 kalendārajām dienām distances līgumos, kuri saistīti ar personālo pensiju darījumiem.

Pirmajā daļā minētais atteikuma termiņš sākas vai nu:

- a) distances līguma noslēgšanas dienā; vai
- b) dienā, kad patērētājs saņem līguma noteikumus un informāciju saskaņā ar 16.a pantu, ja šī diena ir vēlāk nekā šīs daļas a) apakšpunktā norādītā diena.

Ja patērētājs nav saņēmis līguma noteikumus un informāciju saskaņā ar 16.a pantu, atteikuma termiņš jebkurā gadījumā beidzas 12 mēnešus un 14 dienas pēc distances līguma noslēgšanas. Šo prasību nepiemēro, ja patērētājs nav informēts par savām atteikuma tiesībām saskaņā ar 16.a panta 1. punkta p) apakšpunktu.

2. Atteikuma tiesības neattiecas uz:

- a) patēriņa finanšu pakalpojumiem, kuru cena ir atkarīga no finanšu tirgus svārstībām ārpus tirgotāja kontroles, kuras varētu rasties atteikuma termiņa laikā, piemēram, uz pakalpojumiem, kuri saistīti ar:
- ārvalstu valūtu,
 - naudas tirgus instrumentiem,
 - pārvedamiem vērtspapīriem,
 - kolektīvo ieguldījumu uzņēmuma daļām,
 - regulētā tirgū tirgotiem finanšu nākotnes līgumiem, tostarp līdzvērtīgiem instrumentiem, par kuriem norēķinās skaidrā naudā,
 - regulētā tirgū netirgotiem procentu likmes nākotnes līgumiem (*FRA*),
 - procentu likmju, valūtas un pašu kapitāla mijmaiņas līgumiem,
 - iespēju līgumiem par jebkuru šajā punktā minētu instrumentu iegādi vai pārdošanu, tostarp attiecībā uz instrumentiem, par kuriem norēķinās skaidrā naudā. Šajā kategorijā jo īpaši iekļauj valūtas un procentu likmju iespēju līgumus;

- b) ceļojumu un bagāžas apdrošināšanas polisēm vai līdzīgām īstermiņa apdrošināšanas polisēm, kuru termiņš ir mazāks par vienu mēnesi;
 - c) līgumiem, kurus pēc patērētāja skaidra lūguma abas puses ir pilnībā izpildījušas, pirms patērētājs izmanto savas atteikuma tiesības.
3. Uzskata, ka patērētājs ir izmantojis savas atteikuma tiesības 1. punktā minētajā atteikuma termiņā, ja patērētājs paziņojumu par atteikuma tiesību izmantošanu ir nosūtījis pirms atteikuma termiņa beigām.
4. Ja tirgotājs vai trešā puse saistībā ar finanšu pakalpojumu distances līgumu sniedz papildpakalpojumu, pamatojoties uz līgumu starp minēto trešo pusi un tirgotāju, patērētājam papildu līgums nav saistošs, ja patērētājs īsteno atteikuma tiesības saskaņā ar šo pantu. Ja patērētājs izvēlas izbeigt papildu līgumu, tas nerada nekādas papildu izmaksas patērētājam.
5. Šis pants neskar nekādus valstu tiesību aktu noteikumus, ar kuriem nosaka laika periodu, kurā līguma izpildi nevar uzsākt.

6. Ja citā Savienības tiesību aktā, kas reglamentē konkrētus finanšu pakalpojumus, ir ietverti noteikumi par atteikuma tiesībām, attiecīgajiem konkrētajiem finanšu pakalpojumiem piemēro tikai attiecīgajā Savienības tiesību aktā noteiktos noteikumus par atteikuma tiesību izmantošanu, ja vien minētajā citā Savienības tiesību aktā nav paredzēts citādi. Ja minētajā citā Savienības tiesību aktā dalībvalstīm ir paredzētas tiesības izvēlēties starp atteikuma tiesībām un citu alternatīvu, piemēram, pārdomu laiku, attiecīgajiem konkrētajiem finanšu pakalpojumiem piemēro tikai attiecīgajā Savienības tiesību aktā noteiktos noteikumus, ja vien minētajā citā Savienības tiesību aktā nav paredzēts citādi.
7. Atkāpjoties no šā panta, dalībvalstis var izvēlēties tā vietā attiecībā uz atteikuma tiesībām vai pārdomu laiku finanšu pakalpojumiem piemērot šādus noteikumus:
 - a) Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvas 2014/17/ES^{***} 14. panta 6. punktu – kredītņēmumiem, kuriem nepiemēro minētās direktīvas darbības jomu saskaņā ar tās 3. panta 2. punktu; un
 - b) Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvas (ES) 2023/2225^{****} 26. un 27. pantu – kredītņēmumiem, kuri ar minētās direktīvas 2 panta 2. punktu ir izslēgti no tās darbības jomas.

16.c pants

Pirms atteikuma sniegtā pakalpojuma apmaksāšana

1. Ja patērētājs izmanto 16.b pantā paredzētās atteikuma tiesības, patērētājam var tikai prasīt samaksāt par pakalpojumu, ko tirgotājs viņam faktiski sniedzis saskaņā ar distances līgumu. Patērētājs par minēto pakalpojumu maksā bez nepamatotas kavēšanās. Maksājamā summa:
 - a) nepārsniedz summu, kas ir proporcionāla jau sniegtajam pakalpojumam, salīdzinot ar pilnu distances līguma izpildi;
 - b) katrā ziņā nav tāda, ka to var uzskatīt par līgumsodu.
2. Dalībvalstis var noteikt, ka patērētājiem nevar prasīt nekādas summas samaksu, kad tas atsakās no apdrošināšanas līguma.
3. Tirgotājs nevar prasīt patērētājam maksāt nekādas summas, pamatojoties uz šā panta 1. punktu, ja vien tirgotājs nevar pierādīt, ka patērētājs bija pienācīgi informēts par maksājamo summu atbilstīgi 16.a panta 1. punkta p) apakšpunktam. Tomēr tirgotājs nevar prasīt šādu maksājumu, ja tirgotājs bez patērētāja iepriekšēja pieprasījuma ir uzsācis līguma izpildi pirms 16.b panta 1. punktā paredzētā atteikuma termiņa beigām.

4. Tirgotājs bez nepamatotas kavēšanās un ne vēlāk kā 30 kalendāro dienu laikā pēc dienas, kurā tirgotājs saņem paziņojumu par atteikumu, atmaksā patērētājam visas summas, ko tirgotājs ir no tā saņēmis saskaņā ar distances līgumu, izņemot 1. punktā minēto summu.
5. Patērētājs bez nepamatotas kavēšanās un ne vēlāk kā 30 kalendāro dienu laikā no dienas, kad patērētājs atteicies no līguma, atgriež tirgotājam jebkuras summas, ko viņš ir saņēmis no tirgotāja.

16.d pants

Pienācīgi paskaidrojumi

1. Dalībvalstis nodrošina, ka tirgotājiem ir jāsniedz patērētājam pienācīgi paskaidrojumi par piedāvātajiem finanšu pakalpojumu līgumiem, kas ļauj patērētājam novērtēt, vai piedāvātais līgums un papildpakalpojumi ir pielāgoti viņa vajadzībām un finansiālajam stāvoklim. Šādus paskaidrojumus patērētājam sniedz bez maksas un pirms līguma noslēgšanas. Paskaidrojumi ietver šādus elementus:
 - a) prasītā pirmslīguma informācija;
 - b) piedāvātā līguma būtiskās iezīmes, tostarp iespējamie papildpakalpojumi;

- c) konkrētās sekas, ko piedāvātais līgums var radīt patērētājam, tostarp attiecīgā gadījumā sekas, kādas iestājas gadījumos, kad patērētājs nepilda maksājumu saistības vai kavē maksājumus.
2. Dalībvalstis var noteikt 1. punktā minēto paskaidrojumu sniegšanas veidu, kā arī apjomu. Dalībvalstis paskaidrojumu sniegšanas veidu un apjomu var pielāgot attiecīgās situācijas apstākļiem, kādos finanšu pakalpojums tiek piedāvāts, un personai, kurai tas tiek piedāvāts, kā arī piedāvātajam finanšu pakalpojuma veidam.
 3. Dalībvalstis nodrošina, ka gadījumā, ja tirgotājs izmanto tiešsaistes rīkus, patērētājam ir tiesības pieprasīt un panākt cilvēka iejaukšanos posmā pirms līguma noslēgšanas un pamatotos gadījumos pēc distances līguma noslēgšanas tajā pašā valodā, kas izmantota pirmslīguma informācijai saskaņā ar 16.a panta 1. punktu.
 4. Attiecībā uz šajā pantā noteikto pienācīgu paskaidrojumu prasību izpildi, pierādīšanas pienākums ir tirgotājam.
 5. Ja citā Savienības tiesību aktā, kas reglamentē konkrētus finanšu pakalpojumus, ir ietverti noteikumi par pienācīgiem paskaidrojumiem, kas jāsniedz patērētājam, attiecīgajiem konkrētajiem finanšu pakalpojumiem piemēro tikai attiecīgajā Savienības tiesību aktā noteiktos noteikumus par pienācīgiem paskaidrojumiem, ja vien minētajā Savienības tiesību aktā nav paredzēts citādi.

16.e pants

Papildu aizsardzība attiecībā uz tiešsaistes saskarnēm

1. Neskarot Direktīvu 2005/29/EK un Regulu (ES) 2016/679, dalībvalstis nodrošina, ka tirgotāji, slēdzot finanšu pakalpojumu līgumus attālināti, neizstrādā, neorganizē vai neekspluatē savas Eiropas Parlamenta un Padomes Regulas (ES) 2022/2065^{*****} 3. panta m) punktā definētās tiešsaistes saskarnes tādā veidā, kas maldina patērētājus vai manipulē ar patērētājiem, kuri ir viņu pakalpojuma saņēmēji, vai citādi būtiski kropļo vai mazina viņu spēju pieņemt brīvus un informētus lēmumus. Jo īpaši dalībvalstis pieņem pasākumus, kas saskaņā ar Savienības tiesību aktiem attiecas uz vismaz vienu no šādām tirgotāju praksēm:
 - a) vizuāli vairāk izcelt kādu no izvēlēm, kad patērētājiem, kuri ir viņu pakalpojumu saņēmēji, prasa izvēlēties;
 - b) atkārtoti prasīt patērētājiem, kuri ir viņu pakalpojuma saņēmēji, izdarīt izvēli, ja minētā izvēle jau ir izdarīta, jo īpaši – izmantojot uznirstošās izvēlnes, kas traucē lietotājam; vai
 - c) padarīt atteikšanos no pakalpojuma sarežģītāku nekā pieteikšanās uz to.

2. Dalībvalstis var pieņemt vai saglabāt stingrākus noteikumus par 1. punktā noteiktajām prasībām tirgotājiem, ja attiecīgie noteikumi atbilst Savienības tiesībām.

-
- * Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīva 2014/49/ES (2014. gada 16. aprīlis) par noguldījumu garantiju sistēmām (OV L 173, 12.6.2014., 149. lpp.).
- ** Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīva 97/9/EK (1997. gada 3. marts) par ieguldītāju kompensācijas sistēmām (OV L 84, 26.3.1997., 22. lpp.).
- *** Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīva 2014/17/ES (2014. gada 4. februāris) par patērētāju kredītlīgumiem saistībā ar mājokļa nekustamo īpašumu un ar ko groza Direktīvas 2008/48/EK un 2013/36/ES un Regulu (ES) Nr. 1093/2010 (OV L 60, 28.2.2014., 34. lpp.).
- **** Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīva (ES) 2023/2225 (2023. gada 18. oktobris) par patēriņa kredītlīgumiem un ar ko atceļ Direktīvu 2008/48/EK (OV L, 2023/2225, 30.1.2023., ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2023/2225/oj>).
- ***** Eiropas Parlamenta un Padomes Regula (ES) 2022/2065 (2022. gada 19. oktobris) par digitālo pakalpojumu vienoto tirgu un ar ko groza Direktīvu 2000/31/EK (Digitālo pakalpojumu akts) (OV L 277, 27.10.2022., 1. lpp.).";

5) direktīvas 24. pantam pievieno šādu punktu:

- "6. Attiecībā uz tādu pasākumu pārkāpumiem, kuri pieņemti, ievērojot 3. panta 1.b punkta minētos noteikumus, un kuri piemērojami distances līgumiem par patēriņa finanšu pakalpojumiem, dalībvalstis nodrošina, ka gadījumos, kad ir jāpiemēro sodi saskaņā ar Regulas (ES) 2017/2394 21. pantu, tās ietver iespēju vai nu piemērot naudas sodus, izmantojot administratīvās procedūras, vai sākt tiesvedību, lai uzliktu naudas sodus, vai abus.";

6) direktīvas 29. panta 1. punktu aizstāj ar šādu:

"1. Ja dalībvalsts izmanto kādu no regulatīvajām iespējām, kas minētas 3. panta 4. punktā, 6. panta 7. un 8. punktā, 7. panta 4. punktā, 8. panta 6. punktā, 9. panta 1.a un 3. punktā, 16. panta otrajā un trešajā daļā, 16.a panta 2. un 9. punktā, 16.b panta 7. punktā un 16.e pantā, tā līdz ... [24 mēneši no šīs direktīvas spēkā stāšanās dienas] informē Komisiju par to, kā arī par visām turpmākām pārmaiņām.";

7) direktīvas I pielikumu groza saskaņā ar šīs direktīvas I pielikumu.

2. pants

Transponēšana un pārskatīšana

1. Dalībvalstis līdz ... [24 mēneši no šīs direktīvas spēkā stāšanās dienas] pieņem un publicē normatīvos un administratīvos aktus, kas vajadzīgi, lai izpildītu šīs direktīvas prasības. Dalībvalstis nekavējoties dara Komisijai zināmu minēto noteikumu tekstu.

Tās piemēro minētos noteikumus no ... [30 mēneši no šīs direktīvas spēkā stāšanās dienas].

Kad dalībvalstis pieņem minētos noteikumus, tajos ietver atsauci uz šo direktīvu vai arī šādu atsauci pievieno to oficiālai publikācijai. Tajos ietver arī paziņojumu, ka atsaucēs esošajos normatīvajos un administratīvajos aktos uz direktīvu, kas atcelta ar šo direktīvu, uzskata par atsaucēm uz šo direktīvu. Dalībvalstis nosaka, kā izdarāma šāda atsauce un kā formulējams minētais paziņojums.

2. Dalībvalstis dara Komisijai zināmus to tiesību aktu galvenos noteikumus, ko tās pieņem jomā, uz kuru attiecas šī direktīva.
3. Līdz 2030. gada 31. jūlijam Komisija iesniedz Eiropas Parlamentam un Padomei ziņojumu par šīs direktīvas piemērošanu, tostarp par atteikuma funkciju. Minētajā ziņojumā iekļauj novērtējumu par attālināti noslēgto finanšu pakalpojumu vienotā tirgus darbību Savienībā un šīs direktīvas ietekmi uz citiem attiecīgajiem Savienības tiesību aktiem.

3. pants

Atcelšana

Direktīvu 2002/65/EK atceļ no ... [30 mēneši no šīs direktīvas spēkā stāšanās dienas].

Atsauces uz atcelto direktīvu uzskata par atsaucēm uz Direktīvu 2011/83/ES, kas grozīta ar šo direktīvu, un lasa saskaņā ar atbilstības tabulu šīs direktīvas pielikumā.

4. pants

Stāšanās spēkā

Šī direktīva stājas spēkā divdesmitajā dienā pēc tās publicēšanas *Eiropas Savienības Oficiālajā Vēstnesī*.

5. pants

Adresāti

Šī direktīva ir adresēta dalībvalstīm.

Strasbūrā,

*Eiropas Parlamenta vārdā –
priekšsēdētāja*

*Padomes vārdā –
priekšsēdētājs / priekšsēdētāja*

I PIELIKUMS

Direktīvas 2011/83/ES I pielikumu groza šādi:

Iedaļā "A. Paraugs norādījumiem par atteikumu" zem virsraksta "Aizpildīšanas norādījumi"

3. norādījumu aizstāj ar šādu:

"[3] Ja jums ir pienākums nodrošināt funkciju, kas ļauj patērētājam atteikties no tiešsaistē noslēgtā līguma, ievietojiet šādu tekstu: "Atteikuma tiesības varat izmantot arī tiešsaistē [ievietot interneta adresi vai citu piemērotu paskaidrojumu par to, kur ir pieejama atteikuma funkcija]. Ja izmantojat šo tiešsaistes funkciju, mēs jums bez nepamatotas kavēšanās nosūtīsim apstiprinājumu par atteikuma saņemšanu uz pastāvīga informācijas nesēja (piemēram, pa e-pastu), norādot tā saturu un iesniegšanas datumu un laiku. Ja jūs savā tīmekļa vietnē dodat patērētājam iespēju elektroniski aizpildīt un iesniegt informāciju par atteikšanos no līguma, ievietojiet šādu tekstu: "Mūsu tīmekļa vietnē [ievietojiet interneta adresi] jūs varat arī elektroniski aizpildīt un iesniegt atteikuma veidlapas paraugu vai arī kādu citu nepārprotamu paziņojumu. Ja jūs izmantosiet šo iespēju, mēs nekavējoties uz pastāvīga informācijas nesēja (piemēram, pa e-pastu) jums paziņosim apstiprinājumu par šāda atteikuma saņemšanu." "

II PIELIKUMS

Atbilstības tabula

Direktīva 2002/65/EK	Direktīva 2011/83/ES, kas grozīta ar šo direktīvu
1. panta 1. punkts	—
1. panta 2. punkta pirmā daļa	3. panta 1.b punkta otrā daļa
1. panta 2. punkta otrā daļa	3. panta 1.b punkta trešā un ceturtā daļa
2. panta a) punkts	2. panta 7. punkts
2. panta b) punkts	2. panta 12. punkts
2. panta c) punkts	2. panta 2. punkts
2. panta d) punkts	2. panta 1. punkts
2. panta e) punkts	2. panta 7. punkts
2. panta f) punkts	2. panta 10. punkts
2. panta g) punkts	—
3. panta 1. punkts	16.a panta 1. punkts
3. panta 1. punkta 1) apakšpunkta a), b) un c) punkts	16.a panta 1. punkta a) un b) apakšpunkts
3. panta 1. punkta 1) apakšpunkta d) punkts	16.a. panta 1. punkta d) apakšpunkts
3. panta 1. punkta 1) apakšpunkta e) punkts	16.a. panta 1. punkta e) apakšpunkts
3. panta 1. punkta 2) apakšpunkta a) punkts	16.a. panta 1. punkta f) apakšpunkts
3. panta 1. punkta 2) apakšpunkta b) punkts	16.a. panta 1. punkta g) apakšpunkts
3. panta 1. punkta 2) apakšpunkta c) punkts	16.a. panta 1. punkta j) apakšpunkts
3. panta 1. punkta 2) apakšpunkta d) punkts	16.a. panta 1. punkta k) apakšpunkts
3. panta 1. punkta 2) apakšpunkta e) punkts	16.a. panta 1. punkta l) apakšpunkts
3. panta 1. punkta 2) apakšpunkta f) punkts	16.a. panta 1. punkta m) apakšpunkts
3. panta 1. punkta 2) apakšpunkta g) punkts	16.a. panta 1. punkta n) apakšpunkts
3. panta 1. punkta 3) apakšpunkta a) punkts	16.a. panta 1. punkta p) apakšpunkts
3. panta 1. punkta 3) apakšpunkta b) punkts	16.a. panta 1. punkta q) apakšpunkts

Direktīva 2002/65/EK	Direktīva 2011/83/ES, kas grozīta ar šo direktīvu
3. panta 1. punkta 3) apakšpunkta c) punkts	16.a. panta 1. punkta r) apakšpunkts
3. panta 1. punkta 3) apakšpunkta d) punkts	16.a. panta 1. punkta s) apakšpunkts
3. panta 1. punkta 3) apakšpunkta e) punkts	—
3. panta 1. punkta 3) apakšpunkta f) punkts	16.a. panta 1. punkta t) apakšpunkts
3. panta 1. punkta 3) apakšpunkta g) punkts	16.a. panta 1. punkta u) apakšpunkts
3. panta 1. punkta 4) apakšpunkta a) punkts	16.a. panta 1. punkta v) apakšpunkts
3. panta 1. punkta 4) apakšpunkta b) punkts	16.a panta 1. punkta w) apakšpunkts
3. panta 2. punkts	—
3. panta 3. punkta pirmās daļas a) apakšpunkts	16.a. panta 3. punkta pirmā daļa
3. panta 3. punkta pirmās daļas b) apakšpunkts un otrā daļa	16.a. panta 4. punkts
3. panta 4. punkts	—
4. panta 1. un 5. punkts	16.a panta 10. punkts
4. panta 2.punkts	16.a panta 9. punkts
4. panta 3. un 4. punkts	—
5. panta 1. punkts	16.a panta 1. punkta pirmā daļa un 6. punkta pirmā daļa
5. panta 2. punkts	—
5. panta 3. punkts	—
6. panta 1. punkta pirmās daļas pirmais teikums	16.b panta 1. punkta pirmā daļa
6. panta 1. punkta pirmās daļas otrais teikums	—
6. panta 1. punkta otrās daļas pirmais ievilkums	16.b panta 1. punkta otrās daļas a) apakšpunkts
6. panta 1. punkta otrās daļas otrais ievilkums	16.b panta 1. punkta otrās daļas b) apakšpunkts
6. panta 1. punkta trešā daļa	—
6. panta 2. punkta a) apakšpunkts	16.b panta 2. punkta a) apakšpunkts
6. panta 2. punkta b) apakšpunkts	16.b panta 2. punkta b) apakšpunkts
6. panta 2. punkta c) apakšpunkts	16.b panta 2. punkta c) apakšpunkts

Direktīva 2002/65/EK	Direktīva 2011/83/ES, kas grozīta ar šo direktīvu
6. panta 3., 4., 5., 6., 7. un 8. punkts	—
7. panta 1. punkta ievadfrāze	16.c panta 1. punkta ievadfrāze
7. panta 1. punkta pirmais ievilkums	16.c panta 1. punkta a) apakšpunkts
7. panta 1. punkta otrais ievilkums	16.c panta 1. punkta b) apakšpunkts
7. panta 2. punkts	16.c panta 2. punkts
7. panta 3. punkts	16.c panta 3. punkts
7. panta 4. punkts	16.c panta 4. punkts
7. panta 5. punkts	16.c panta 5. punkts
9. pants	—
10. pants	—
11. panta pirmā un trešā daļa	24. panta 1. punkts
11. panta otrā daļa	—
12. panta 1. punkts	25. panta pirmā daļa
12. panta 2. punkts	—
13. panta 1. punkts	23. panta 1. punkts
13. panta 2. punkts	23. panta 2. punkts
13. panta 3. punkts	—
14. pants	—
15. pants	—
16. pants	—
17. pants	—
18. pants	—
19. pants	—
20. pants	—
21. pants	—
22. pants	—
23. pants	—