



Βρυξέλλες, 24 Φεβρουαρίου 2023
(OR. en)

6363/23

Διοργανικός φάκελος:
2022/0147(COD)

CONSOM 42
MI 107
COMPET 105
EF 46
ECOFIN 140
DIGIT 22
CODEC 180
CYBER 31

ΣΗΜΕΙΩΜΑ

Αποστολέας: Επιτροπή των Μονίμων Αντιπροσώπων (1ο Τμήμα)

Αποδέκτης: Συμβούλιο

αριθ. προηγ. εγγρ.: 6065/23

Αριθ. εγγρ. Επιτρ.: 9053/22 + ADD1-4

Θέμα: Πρόταση ΟΔΗΓΙΑΣ ΤΟΥ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟΥ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΙΟΥ ΚΑΙ ΤΟΥ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟΥ για την τροποποίηση της οδηγίας 2011/83/ΕΕ όσον αφορά τις συμβάσεις χρηματοοικονομικών υπηρεσιών που συνάπτονται εξ αποστάσεως και για την κατάργηση της οδηγίας 2002/65/ΕΚ
– Γενική προσέγγιση

I. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

1. Στις 11 Μαΐου 2022 η Επιτροπή υπέβαλε πρόταση οδηγίας του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου για την τροποποίηση της οδηγίας 2011/83/ΕΕ όσον αφορά τις συμβάσεις χρηματοοικονομικών υπηρεσιών που συνάπτονται εξ αποστάσεως και για την κατάργηση της οδηγίας 2002/65/ΕΚ¹. Η πρόταση βασίζεται στο άρθρο 114 της Συνθήκης για τη λειτουργία της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΣΛΕΕ).

¹ Έγγρ. 9053/22 + ADD 1-4.

2. Η αναθεώρηση της ισχύουσας οδηγίας σχετικά με την εξ αποστάσεως εμπορία χρηματοοικονομικών υπηρεσιών προς τους καταναλωτές² είχε ανακοινωθεί στο νέο θεματολόγιο της Επιτροπής για τους καταναλωτές³ και υποστηρίχθηκε από το Συμβούλιο στα σχετικά συμπεράσματά⁴ του με στόχο την ενίσχυση της προστασίας των καταναλωτών.
3. Με την πρόταση επικαιροποιείται και εκσυγχρονίζεται το γενικό πλαίσιο για τις συμβάσεις χρηματοοικονομικών υπηρεσιών που συνάπτονται εξ αποστάσεως (το οποίο λειτουργεί ως «δίκτυ ασφαλείας»), καθώς καταργείται το ισχύον νομοθετικό πλαίσιο και συμπεριλαμβάνονται σχετικές πτυχές των δικαιωμάτων των καταναλωτών στο πεδίο εφαρμογής της οριζόντια εφαρμοστέας οδηγίας σχετικά με τα δικαιώματα των καταναλωτών⁵.
4. Κύριοι στόχοι της πρότασης είναι:
- i) να διασφαλίσει ένα εξορθολογισμένο και ανθεκτικό στις μελλοντικές εξελίξεις πλαίσιο για τις χρηματοοικονομικές υπηρεσίες που συνάπτονται εξ αποστάσεως,
 - ii) να παράσχει καλύτερη προστασία στους καταναλωτές στο ψηφιακό περιβάλλον,
 - iii) να μειώσει την περιττή επιβάρυνση και να εξασφαλίσει ίσους όρους ανταγωνισμού για τους παρόχους χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, προωθώντας έτσι τη διασυνοριακή παροχή τέτοιων υπηρεσιών.
5. Η Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή γνωμοδότησε στις 21 Σεπτεμβρίου 2022⁶.
6. Αρμόδια επιτροπή στο Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο είναι η Επιτροπή Εσωτερικής Αγοράς και Προστασίας των Καταναλωτών (IMCO), ενώ η Επιτροπή Οικονομικής και Νομισματικής Πολιτικής (ECON) θα γνωμοδοτήσει ως συνδεδεμένη επιτροπή. Εισηγήτρια του φακέλου είναι η κα Arba KOKALARI (EPP, Σουηδία). Η IMCO αναμένεται να ψηφίσει επί της έκθεσής της στις 27-28 Μαρτίου 2023.

² Οδηγία 2002/65/EK.

³ Έγγρ. 12976/20 (COM(2020) 696 final).

⁴ Έγγρ. 6364/21.

⁵ Οδηγία 2011/83/ΕΕ.

⁶ INT/994 – EESC-2022.

II. ΕΡΓΑΣΙΕΣ ΤΩΝ ΠΡΟΠΑΡΑΣΚΕΥΑΣΤΙΚΩΝ ΟΡΓΑΝΩΝ ΤΟΥ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟΥ

7. Στις 30 Ιουνίου 2022, κατά τη διάρκεια της γαλλικής Προεδρίας, η Επιτροπή υπέβαλε την πρόταση και τη συνοδευτική εκτίμηση επιπτώσεων στην Ομάδα «Ενημέρωση και προστασία του καταναλωτή», και πραγματοποιήθηκε μια πρώτη ανταλλαγή απόψεων. Η κατ' άρθρο εξέταση της πρότασης ξεκίνησε τον Ιούλιο του 2022 κατά τη διάρκεια της τσεχικής Προεδρίας, η οποία αφιέρωσε πέντε συνεδριάσεις στη λεπτομερή εξέταση και συζήτηση της πρότασης. Η Ομάδα συνέχισε τη συζήτηση κατά τη διάρκεια της σουηδικής Προεδρίας (μία συνεδρίαση).
8. Η Προεδρία υπέβαλε στην Ομάδα έξι συμβιβαστικές προτάσεις που καταρτίστηκαν βάσει προφορικών και γραπτών παρατηρήσεων των αντιπροσωπιών και των απαντήσεών τους σε στοχευμένα ερωτηματολόγια. Κατά τη διάρκεια των εργασιών αυτών, η πρόταση προσαρμόστηκε προκειμένου να ληφθούν υπόψη οι ανησυχίες που εξέφρασαν τα κράτη μέλη, όπως περιγράφεται στο τμήμα III κατωτέρω. Έγιναν επίσης ορισμένες τεχνικές τροποποιήσεις, προκειμένου να αποσαφηνιστεί και να συμπληρωθεί το κείμενο όπου κρίθηκε αναγκαίο.
9. Το συμβιβαστικό κείμενο που παρατίθεται στο παράρτημα αποτυπώνει τις άοκνες προσπάθειες της Προεδρίας να επιτύχει ισορροπία μεταξύ των διαφορετικών θέσεων των αντιπροσωπιών, διατηρώντας παράλληλα αμετάβλητους τους στόχους της πρότασης της Επιτροπής. Οι αλλαγές σε σύγκριση με την πρόταση της Επιτροπής επισημαίνονται με έντονους και υπογραμμισμένους χαρακτήρες και/ή [...].
10. Κατά τη συνεδρίασή της στις 17 Φεβρουαρίου 2023, η Επιτροπή των Μόνιμων Αντιπροσώπων (ΕΜΑ) ενέκρινε το συμβιβαστικό κείμενο⁷ και συμφώνησε να το διαβιβάσει στο Συμβούλιο (Ανταγωνιστικότητα) της 2ας Μαρτίου 2023, με σκοπό να συμφωνηθεί γενική προσέγγιση. Η Ιταλία και το Λουξεμβούργο υπέβαλαν δηλώσεις οι οποίες παρατίθενται στην προσθήκη 1 του παρόντος σημειώματος.

⁷ Έγγρ. 6065/23.

III. ΑΛΛΑΓΕΣ ΣΤΗΝ ΠΡΟΤΑΣΗ ΤΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ

11. Κυριότερες αλλαγές

α) Επίπεδο εναρμόνισης

Ένας σημαντικός στόχος της πρότασης της Επιτροπής είναι να διασφαλίσει το ίδιο υψηλό επίπεδο προστασίας των καταναλωτών σε ολόκληρη την ενιαία αγορά, και αυτό θα πρέπει να επιτευχθεί με την πλήρη εναρμόνιση. Η οδηγία του 2002 επέτρεπε στα κράτη μέλη να υπερβούν το επίπεδο προστασίας των καταναλωτών που έχει θεσπιστεί σε επίπεδο ΕΕ όσον αφορά την προσυμβατική ενημέρωση. Για τα κράτη μέλη που έχουν κάνει χρήση αυτής της δυνατότητας, η πρόταση της Επιτροπής θα σήμαινε μείωση του επιπέδου προστασίας των καταναλωτών. Συνεπώς, το συμβιβαστικό κείμενο παρέχει στα κράτη μέλη τη δυνατότητα να εφαρμόζουν αυστηρότερες διατάξεις στον τομέα αυτόν.

β) Πεδίο εφαρμογής – δίκτυ ασφαλείας

Αρκετά κράτη μέλη έκριναν απαραίτητο να αποσαφηνιστεί ο τρόπος με τον οποίο οι διατάξεις της οδηγίας συμπληρώνουν τις διατάξεις της ειδικής ανά προϊόν νομοθεσίας, για παράδειγμα στην περίπτωση των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών που εξαιρούνται ρητά από το πεδίο εφαρμογής των τομεακών διατάξεων ή καλύπτονται μόνο εν μέρει από αυτές. Για λόγους ασφάλειας δικαίου, στο συμβιβαστικό κείμενο εξηγείται περαιτέρω η αλληλεπίδραση μεταξύ της οδηγίας και της τομεακής νομοθεσίας. Προκειμένου να εξασφαλιστεί μεγαλύτερη σαφήνεια για τον καταναλωτή και να αποφευχθεί η εφαρμογή διαφορετικών συνόλων κανόνων σε χρηματοοικονομικά προϊόντα παρόμοιας φύσεως, το συμβιβαστικό κείμενο επιτρέπει επίσης στα κράτη μέλη να επιλέξουν να εφαρμόσουν ορισμένους ειδικούς κανόνες ανά προϊόν όσον αφορά το δικαίωμα υπαναχώρησης για ορισμένα συγκεκριμένα χρηματοοικονομικά προϊόντα. Οι αιτιολογικές σκέψεις παρέχουν περισσότερες διευκρινίσεις ως προς αυτό.

Επιπλέον, το συμβιβαστικό κείμενο προσθέτει άλλες διατάξεις (άρθρα) της οδηγίας σχετικά με τα δικαιώματα των καταναλωτών προς εφαρμογή σε συμβάσεις χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, όπως διατάξεις για τις συμβάσεις μέσω τηλεφώνου, την παροχή μη παραγγελθέντων, την υποβολή εκθέσεων και τη δυνατότητα των κρατών μελών να διατηρούν και να εισάγουν στην εθνική νομοθεσία τους γλωσσικές υποχρεώσεις ως προς την προσυμβατική ενημέρωση.

γ) Κουμπί υπαναχώρησης

Η ύπαρξη κουμπιού υπαναχώρησης, ή παρόμοιας λειτουργίας, αυξάνει την επίγνωση των καταναλωτών σχετικά με το δικαίωμα υπαναχώρησης και τις διευκολύνσεις για την υπαναχώρηση από μια σύμβαση. Για τις εξ αποστάσεως συμβάσεις γενικά, είναι σημαντικό η διαδικασία για την υπαναχώρηση από τη σύμβαση να μην είναι πιο επαχθής από τη διαδικασία για τη σύναψή της. Για την περαιτέρω ενίσχυση της προστασίας των καταναλωτών, στο συμβιβαστικό κείμενο προτείνεται να μην περιορίζεται η εφαρμογή του κουμπιού υπαναχώρησης στις χρηματοοικονομικές υπηρεσίες. Αντ' αυτού, το κείμενο προτείνει τη μεταφορά των σχετικών διατάξεων στο γενικό κεφάλαιο της οδηγίας σχετικά με τα δικαιώματα των καταναλωτών, διασφαλίζοντας έτσι ένα οριζόντιο πεδίο εφαρμογής για τις συμβάσεις που συνάπτονται εξ αποστάσεως. Επιπλέον, το συμβιβαστικό κείμενο προτείνει ορισμένες τεχνικές αλλαγές στον σχεδιασμό του κουμπιού υπαναχώρησης, προκειμένου να απλουστευθεί η εφαρμογή του και να διευκολυνθούν οι καταναλωτές στην άσκηση των δικαιωμάτων τους.

δ) Διαδικτυακές διεπαφές

Στο συμβιβαστικό κείμενο διαγράφεται η διάταξη σχετικά με την πρόσθετη προστασία όσον αφορά τις διαδικτυακές διεπαφές, με την αιτιολογία ότι θα ήταν πολύ δύσκολο για τις αρχές προστασίας των καταναλωτών να αξιολογήσουν κατά πόσον παραβιάστηκε η υποχρέωση. Εν προκειμένω, η σχετική οριζόντια νομοθεσία, όπως η πράξη για την τεχνητή νοημοσύνη, η πράξη για τις ψηφιακές υπηρεσίες⁸ και η οδηγία για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές⁹, θα μπορούσε να αποτελέσει καταλληλότερη βάση για τη ρύθμιση τέτοιων υποχρεώσεων.

Στη θέση της διάταξης αυτής προστέθηκε ρήτρα επανεξέτασης βάσει της οποίας απαιτείται από την Επιτροπή να αξιολογεί τον τρόπο με τον οποίο η δομή, ο σχεδιασμός, η λειτουργία ή ο τρόπος λειτουργίας των διαδικτυακών διεπαφών που χρησιμοποιούν οι έμποροι επηρεάζουν την ικανότητα των καταναλωτών να λαμβάνουν ελεύθερες, αυτόνομες και τεκμηριωμένες αποφάσεις.

12. Λοιπές σημαντικές αλλαγές

- α) Κοινοποίηση πληροφοριών: Στόχος των προτεινόμενων αλλαγών είναι ο εκσυγχρονισμός των υποχρεώσεων προσυμβατικής ενημέρωσης και η εξασφάλιση του διαχρονικού χαρακτήρα τους.

⁸ Κανονισμός (ΕΕ) 2022/2065.

⁹ Οδηγία 2005/29/ΕΚ.

- β) Επαρκείς εξηγήσεις: Επειδή οι συμβάσεις που εμπίπτουν στο πλαίσιο της οδηγίας μπορούν να είναι διαφορετικής φύσης και να ποικίλλουν σημαντικά μεταξύ τους, στο συμβιβαστικό κείμενο προτείνεται να μπορούν τα κράτη μέλη να προσαρμόζουν τον τρόπο με τον οποίο παρέχονται επαρκείς εξηγήσεις στις συνθήκες υπό τις οποίες παρέχεται η υπηρεσία και στην ανάγκη του καταναλωτή για βοήθεια.
- γ) Ευθυγράμμιση με τις διατάξεις της οδηγίας σχετικά με την καταναλωτική πίστη που βρίσκονται επί του παρόντος υπό διαπραγμάτευση:
- Χρονικός περιορισμός του δικαιώματος υπαναχώρησης: προκειμένου να ενισχυθεί η ασφάλεια δικαίου, στο συμβιβαστικό κείμενο προτείνεται ο καθορισμός προθεσμίας για την άσκηση του εν λόγω δικαιώματος υπαναχώρησης, συγκεκριμένα ένα έτος και δύο εβδομάδες, εφόσον οι συμβατικές πληροφορίες δεν έχουν διαβιβαστεί στον καταναλωτή σύμφωνα με τις υποχρεώσεις που θεσπίζει η οδηγία, εκτός και αν δεν έχουν διαβιβαστεί στον καταναλωτή οι πληροφορίες σχετικά με το ίδιο το δικαίωμα υπαναχώρησης.
 - Κυρώσεις: το συμβιβαστικό κείμενο προτείνει την κατάργηση της απαίτησης επιβολής προστίμων μέγιστου ύψους τουλάχιστον 4 % του ετήσιου κύκλου εργασιών του εμπόρου σε περίπτωση σοβαρής παράβασης σε διασυνοριακό επίπεδο.
- δ) Μεταφορά στο εθνικό δίκαιο: Στο συμβιβαστικό κείμενο προβλέπεται μεγαλύτερη προθεσμία μεταφοράς ώστε να δοθεί στον κλάδο επαρκής χρόνος για να προσαρμοστεί στους νέους κανόνες της ΕΕ. Οι επιπλέον έξι μήνες θα επιτρέψουν στις επιχειρήσεις να προβούν στις απαιτούμενες αλλαγές στα συστήματα ΤΠ τους και να επικαιροποιήσουν τις διαδικασίες τους.

IV. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑ

13. Με βάση τα ανωτέρω, το Συμβούλιο (Ανταγωνιστικότητα) καλείται να συμφωνήσει γενική προσέγγιση βάσει του κειμένου που παρατίθεται στο παράρτημα και να αναθέσει στην Προεδρία να αρχίσει διαπραγματεύσεις με το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο.
-

2022/0147 (COD)

Πρόταση

ΟΔΗΓΙΑ ΤΟΥ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟΥ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΙΟΥ ΚΑΙ ΤΟΥ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟΥ

για την τροποποίηση της οδηγίας 2011/83/ΕΕ όσον αφορά τις συμβάσεις χρηματοοικονομικών υπηρεσιών που συνάπτονται εξ αποστάσεως και για την κατάργηση της οδηγίας 2002/65/ΕΚ

(Κείμενο που παρουσιάζει ενδιαφέρον για τον ΕΟΧ)

ΤΟ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΙΟ ΚΑΙ ΤΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΤΗΣ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗΣ ΕΝΩΣΗΣ,
Έχοντας υπόψη τη Συνθήκη για τη λειτουργία της Ευρωπαϊκής Ένωσης και ιδίως το άρθρο 114,
Έχοντας υπόψη την πρόταση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής,
Κατόπιν διαβίβασης του σχεδίου νομοθετικής πράξης στα εθνικά κοινοβούλια,
Έχοντας υπόψη τη γνώμη της Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τράπεζας¹,
Έχοντας υπόψη τη γνώμη της Ευρωπαϊκής Οικονομικής και Κοινωνικής Επιτροπής²,
Αποφασίζοντας σύμφωνα με τη συνήθη νομοθετική διαδικασία,

¹

...

²

...

Εκτιμώντας τα ακόλουθα:

- (1) Η οδηγία 2002/65/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου³ θεσπίζει κανόνες σε επίπεδο Ένωσης σχετικά με την εξ αποστάσεως εμπορία χρηματοοικονομικών υπηρεσιών προς τους καταναλωτές. Ταυτόχρονα, η οδηγία 2011/83/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου⁴ θεσπίζει, μεταξύ άλλων, κανόνες που εφαρμόζονται στις εξ αποστάσεως συμβάσεις για την πώληση αγαθών και την παροχή υπηρεσιών που συνάπτονται μεταξύ εμπόρου και καταναλωτή.
- (2) Το άρθρο 169 παράγραφος 1 και το άρθρο 169 παράγραφος 2 στοιχείο α) της Συνθήκης για τη λειτουργία της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΣΛΕΕ) ορίζουν ότι η Ένωση πρέπει να συμβάλλει στην επίτευξη υψηλού επιπέδου προστασίας του καταναλωτή με μέτρα που εγκρίνονται σύμφωνα με το άρθρο 114. Το άρθρο 38 του Χάρτη των Θεμελιωδών Δικαιωμάτων της Ευρωπαϊκής Ένωσης (στο εξής: Χάρτης) ορίζει ότι οι πολιτικές της Ένωσης διασφαλίζουν υψηλό επίπεδο προστασίας του καταναλωτή.
- (3) Στο πλαίσιο της εσωτερικής αγοράς και για τη διασφάλιση της ελευθερίας επιλογής του καταναλωτή, απαιτείται σημαντικού επιπέδου προστασία των καταναλωτών στον τομέα των συμβάσεων χρηματοοικονομικών υπηρεσιών που συνάπτονται εξ αποστάσεως, με στόχο την ενίσχυση της εμπιστοσύνης των καταναλωτών στις πωλήσεις εξ αποστάσεως.
- (4) Η διασφάλιση του ίδιου υψηλού επιπέδου προστασίας των καταναλωτών σε ολόκληρη την ενιαία αγορά επιτυγχάνεται με τον καλύτερο δυνατό τρόπο μέσω πλήρους εναρμόνισης. Για να εξασφαλιστεί υψηλό και ισοδύναμο επίπεδο προστασίας των συμφερόντων όλων των καταναλωτών της Ένωσης και για να δημιουργηθεί μια εύρυθμη λειτουργούσα εσωτερική αγορά, χρειάζεται πλήρης εναρμόνιση. Επομένως, δεν θα πρέπει να επιτρέπεται στα κράτη μέλη να διατηρούν ή να θεσπίζουν εθνικές διατάξεις άλλες από εκείνες της παρούσας οδηγίας όσον αφορά πτυχές που καλύπτονται από την οδηγία, εκτός αν προβλέπεται άλλως από την παρούσα οδηγία. Όπου δεν υφίστανται τέτοιες εναρμονισμένες διατάξεις, τα κράτη μέλη θα πρέπει να παραμείνουν ελεύθερα να διατηρούν ή να θεσπίζουν εθνικές νομοθετικές ρυθμίσεις.

³ Οδηγία 2002/65/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 23^{ης} Σεπτεμβρίου 2002, σχετικά με την εξ αποστάσεως εμπορία χρηματοοικονομικών υπηρεσιών προς τους καταναλωτές και την τροποποίηση των οδηγιών 90/619/ΕΟΚ του Συμβουλίου, 97/7/EK και 98/27/EK (ΕΕ L 271 της 9.10.2002, σ. 16).

⁴ Οδηγία 2011/83/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 25^{ης} Οκτωβρίου 2011, σχετικά με τα δικαιώματα των καταναλωτών, την τροποποίηση της οδηγίας 93/13/ΕΟΚ του Συμβουλίου και της οδηγίας 1999/44/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου και την κατάργηση της οδηγίας 85/577/ΕΟΚ του Συμβουλίου και της οδηγίας 97/7/EK (ΕΕ L 304 της 22.11.2011, σ. 64).

- (5) Η οδηγία 2002/65/EK αποτέλεσε αντικείμενο διαφόρων επανεξετάσεων. Από τις εν λόγω επανεξετάσεις προέκυψε ότι η σταδιακή θέσπιση ενωσιακής νομοθεσίας ανά προϊόν έχει οδηγήσει σε σημαντικές αλληλεπικαλύψεις με την οδηγία 2002/65/EK και ότι η ψηφιοποίηση επιδείνωσε ορισμένες πτυχές που δεν καλύπτονται πλήρως από την εν λόγω οδηγία.
- (6) Η ψηφιοποίηση συνέβαλε σε εξελίξεις στην αγορά οι οποίες δεν είχαν προβλεφθεί κατά τον χρόνο έκδοσης της οδηγίας 2002/65/EK. Πράγματι, οι ραγδαίες τεχνολογικές εξελίξεις έκτοτε έχουν επιφέρει σημαντικές αλλαγές στην αγορά χρηματοοικονομικών υπηρεσιών. Μολονότι έχουν εκδοθεί πολλές τομεακές πράξεις σε επίπεδο Ένωσης, οι χρηματοοικονομικές υπηρεσίες που προσφέρονται στους καταναλωτές έχουν εξελιχθεί και διαφοροποιηθεί σημαντικά. Νέα προϊόντα έχουν εμφανιστεί, κυρίως στο διαδικτυακό περιβάλλον, και η χρήση τους εξακολουθεί να αναπτύσσεται, συχνά απρόβλεπτα και με ταχύτητα. Ως εκ τούτου, η οριζόντια εφαρμογή της οδηγίας 2002/65/EK παραμένει επίκαιρη. Η εφαρμογή της οδηγίας 2002/65/EK στις χρηματοοικονομικές υπηρεσίες προς τους καταναλωτές που δεν ρυθμίζονται από τομεακή νομοθεσία της Ένωσης σημαίνει ότι ένα σύνολο εναρμονισμένων κανόνων εφαρμόζεται προς όφελος των καταναλωτών και των εμπόρων. Αυτό το «δίκτυο ασφαλείας» συμβάλλει στην εξασφάλιση υψηλού επιπέδου προστασίας των καταναλωτών, εξασφαλίζοντας παράλληλα ίσους όρους ανταγωνισμού μεταξύ των εμπόρων.
- (7) Προκειμένου να αντιμετωπιστεί το γεγονός ότι η σταδιακή εισαγωγή ενωσιακής νομοθεσίας έχει οδηγήσει σε σημαντικές αλληλεπικαλύψεις της εν λόγω νομοθεσίας με την οδηγία 2002/65/EK και ότι η ψηφιοποίηση επιδείνωσε ορισμένες πτυχές που δεν καλύπτονται πλήρως από την οδηγία, συμπεριλαμβανομένου του τρόπου και του χρόνου παροχής πληροφοριών στον καταναλωτή, είναι αναγκαίο να αναθεωρηθούν οι κανόνες που εφαρμόζονται στις συμβάσεις χρηματοοικονομικών υπηρεσιών που συνάπτονται εξ αποστάσεως μεταξύ καταναλωτή και εμπορίου, διασφαλίζοντας παράλληλα την εφαρμογή του χαρακτηριστικού «διχτυού ασφαλείας» για τις χρηματοοικονομικές υπηρεσίες που είτε δεν καλύπτονται από ενωσιακή τομεακή νομοθεσία είτε εξαιρούνται από το πεδίο εφαρμογής ενωσιακών πράξεων που διέπουν συγκεκριμένες χρηματοοικονομικές υπηρεσίες.

- (8) Η οδηγία 2011/83/ΕΕ, όπως και η οδηγία 2002/65/ΕΚ, προβλέπει δικαίωμα προσυμβατικής ενημέρωσης και δικαίωμα υπαναχώρησης για ορισμένες συμβάσεις καταναλωτών που συνάπτονται εξ αποστάσεως. Ωστόσο, η συμπληρωματικότητα αυτή είναι περιορισμένη, δεδομένου ότι η οδηγία 2011/83/ΕΕ δεν καλύπτει τις χρηματοοικονομικές υπηρεσίες [...], οι οποίες ορίζονται ως υπηρεσίες τραπεζικής, πιστωτικής, ασφαλιστικής ή επενδυτικής φύσης, ή σχετικές με ατομικές συντάξεις ή με πληρωμές. Εν προκειμένω, ένας λογαριασμός στεγαστικού ταμειευτηρίου και μια σύμβαση καταναλωτικής πίστης θα πρέπει να θεωρούνται χρηματοοικονομικές υπηρεσίες. Η πώληση αγαθών όπως πολύτιμα μέταλλα, διαμάντια, κρασί ή ούισκι δεν θα πρέπει να λογίζεται αφ' εαυτής ως χρηματοοικονομική υπηρεσία.
- (9) Η επέκταση του πεδίου εφαρμογής της οδηγίας 2011/83/ΕΕ ώστε να καλύπτει χρηματοοικονομικές υπηρεσίες που συνάπτονται εξ αποστάσεως θα πρέπει να διασφαλίζει την αναγκαία συμπληρωματικότητα. Ωστόσο, λόγω της ιδιαίτερης φύσης των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών προς τους καταναλωτές, ιδίως λόγω της πολυπλοκότητάς τους, δεν πρέπει να εφαρμόζονται όλες οι διατάξεις της οδηγίας 2011/83/ΕΕ στις συμβάσεις χρηματοοικονομικών υπηρεσιών προς τους καταναλωτές οι οποίες συνάπτονται εξ αποστάσεως. Ένα ειδικό κεφάλαιο με κανόνες που θα εφαρμόζονται μόνο στις συμβάσεις χρηματοοικονομικών υπηρεσιών προς τους καταναλωτές που συνάπτονται εξ αποστάσεως θα πρέπει να διασφαλίζει την αναγκαία σαφήνεια και ασφάλεια δικαίου.
- (9α) Οι συμβάσεις χρηματοοικονομικών υπηρεσιών που συνάπτονται με τρόπο άλλον από τη σύναψη εξ αποστάσεως δεν καλύπτονται από την παρούσα οδηγία. Ως εκ τούτου, τα κράτη μέλη μπορούν να καθορίζουν, σύμφωνα με το δίκαιο της Ένωσης, τους κανόνες που εφαρμόζονται στις εν λόγω συμβάσεις, μεταξύ άλλων εφαρμόζοντας τις απαιτήσεις που ορίζονται στην παρούσα οδηγία σε συμβάσεις που δεν περιλαμβάνονται στο πεδίο εφαρμογής της.**
- (10) Μολονότι δεν θα πρέπει να εφαρμόζονται όλες οι διατάξεις της οδηγίας 2011/83/ΕΕ στις συμβάσεις χρηματοοικονομικών υπηρεσιών που συνάπτονται εξ αποστάσεως λόγω της ειδικής φύσης των εν λόγω υπηρεσιών, ορισμένες διατάξεις της οδηγίας 2011/83/ΕΕ, όπως οι σχετικοί ορισμοί, οι κανόνες για τις πρόσθετες πληρωμές, την επιβολή, [...] τις κυρώσεις, την παροχή μη παραγγελλθέντων και την υποβολή εκθέσεων θα πρέπει επίσης να εφαρμόζονται στις συμβάσεις χρηματοοικονομικών υπηρεσιών που συνάπτονται εξ αποστάσεως. Η εφαρμογή των εν λόγω διατάξεων διασφαλίζει τη συμπληρωματικότητα μεταξύ των διαφόρων ειδών συμβάσεων που συνάπτονται εξ αποστάσεως. Η επέκταση της εφαρμογής των κανόνων της οδηγίας 2011/83/ΕΕ για τις κυρώσεις θα εξασφαλίσει την επιβολή αποτελεσματικών, αναλογικών και αποτρεπτικών προστίμων στους εμπόρους [...].

- (11) Ένα ειδικό κεφάλαιο στην οδηγία 2011/83/ΕΕ θα πρέπει να περιέχει τους ακόμη συναφείς και αναγκαίους κανόνες της οδηγίας 2002/65/ΕΚ, ιδίως όσον αφορά το δικαίωμα προσυμβατικής ενημέρωσης και το δικαίωμα υπαναχώρησης, καθώς και κανόνες που να διασφαλίζουν τη δίκαιη διαδικτυακή μεταχείριση όταν οι συμβάσεις χρηματοοικονομικών υπηρεσιών συνάπτονται εξ αποστάσεως.
- (12) Δεδομένου ότι οι εξ αποστάσεως συμβάσεις χρηματοοικονομικών υπηρεσιών συνάπτονται συνήθως με ηλεκτρονικά μέσα, οι κανόνες για τη διασφάλιση δίκαιης διαδικτυακής μεταχείρισης όταν οι συμβάσεις χρηματοοικονομικών υπηρεσιών συνάπτονται εξ αποστάσεως θα πρέπει να συμβάλλουν στην επίτευξη των στόχων που τίθενται στο άρθρο 114 της ΣΛΕΕ και στο άρθρο 38 του Χάρτη των Θεμελιωδών Δικαιωμάτων της ΕΕ. Ο κανόνας περί επαρκών εξηγήσεων θα πρέπει να διασφαλίζει πρόσθετη διαφάνεια και να παρέχει στον καταναλωτή τη δυνατότητα να ζητεί ανθρώπινη παρέμβαση όταν αλληλεπιδρά με τον έμπορο μέσω πλήρως αυτοματοποιημένων διαδικτυακών διεπαφών, όπως μποτ συνομιλίας [...], αυτοματοποιημένων συμβουλών, διαδραστικών εργαλείων ή παρόμοιων [...] μέσων. [...] Οι λοιποί κανόνες για τη διασφάλιση δίκαιης διαδικτυακής μεταχείρισης όπως ορίζονται σε άλλες πράξεις της Ένωσης, όπως ο κανονισμός (ΕΕ) 2022/2065 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου⁵, μπορούν να εφαρμόζονται όποτε συνάπτεται σύμβαση χρηματοοικονομικών υπηρεσιών εξ αποστάσεως με ηλεκτρονικά μέσα. Για τη διασφάλιση υψηλού επιπέδου προστασίας των καταναλωτών, η Επιτροπή θα πρέπει να αξιολογεί τον τρόπο με τον οποίο η δομή, ο σχεδιασμός, η λειτουργία ή ο τρόπος λειτουργίας των διαδικτυακών διεπαφών που χρησιμοποιούν οι έμποροι επηρεάζουν την ικανότητα των καταναλωτών να προβαίνουν σε ελεύθερη, αυτόνομη και τεκμηριωμένη απόφαση ή επιλογή. Στο πλαίσιο αυτό, η Επιτροπή θα πρέπει να εξετάσει πρακτικές όπως οι συναλλαγές με χρονικό όριο εκτέλεσης που έχουν ως στόχο να δοθεί στους καταναλωτές η αίσθηση του επείγοντος για να επισπεύσουν τη σύναψη μιας σύμβασης και η εφαρμογή μεροληπτικών πρακτικών βελτιστοποίησης της τιμολόγησης σε συνάρτηση με την ευαισθησία του εκάστοτε καταναλωτή ως προς την τιμή.

⁵ Κανονισμός (ΕΕ) 2022/2065 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 19ης Οκτωβρίου 2022, σχετικά με την ενιαία αγορά ψηφιακών υπηρεσιών και την τροποποίηση της οδηγίας 2000/31/ΕΚ (πράξη για τις ψηφιακές υπηρεσίες) (ΕΕ L 277 της 27.10.2022, σ. 1)

- (13) Ορισμένες χρηματοοικονομικές υπηρεσίες προς τους καταναλωτές διέπονται από ειδικές πράξεις της Ένωσης που εξακολουθούν να εφαρμόζονται στις εν λόγω χρηματοοικονομικές υπηρεσίες. Προκειμένου να διασφαλιστεί η ασφάλεια δικαίου, θα πρέπει να διευκρινιστεί ότι όταν μια άλλη πράξη της Ένωσης που διέπει συγκεκριμένες χρηματοοικονομικές υπηρεσίες περιέχει κανόνες σχετικά με την προσυμβατική ενημέρωση, [...] [...] την άσκηση του δικαιώματος υπαναχώρησης ή τις επαρκείς εξηγήσεις, και ανεξάρτητα από το επίπεδο λεπτομέρειας αυτών των κανόνων, μόνον οι αντίστοιχες διατάξεις της εν λόγω άλλης πράξης της Ένωσης θα πρέπει να εφαρμόζονται στις εν λόγω συγκεκριμένες χρηματοοικονομικές υπηρεσίες προς τους καταναλωτές, εκτός εάν προβλέπεται διαφορετικά στις εν λόγω πράξεις, συμπεριλαμβανομένης της ρητής δυνατότητας των κρατών μελών να αποκλείουν την εφαρμογή των εν λόγω ειδικών κανόνων. Στο πλαίσιο αυτό, όποτε ειδική πράξη της Ένωσης περιέχει κανόνες που δίνουν στα κράτη μέλη τη δυνατότητα να μην εφαρμόζουν την εν λόγω ειδική πράξη της Ένωσης αλλά άλλη ειδική πράξη της Ένωσης διά παραπομπής, όπως στο άρθρο 3 παράγραφος 3 στοιχείο α) της οδηγίας 2014/17/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου σχετικά με τις συμβάσεις πίστωσης για καταναλωτές για ακίνητα που προορίζονται για κατοικία⁶, θα πρέπει να υπερισχύουν οι κανόνες της εν λόγω ειδικής πράξης της Ένωσης, και η παρούσα οδηγία δεν θα πρέπει να εφαρμόζεται. Ομοίως, στις περιπτώσεις στις οποίες η ειδική πράξη της Ένωσης προβλέπει κανόνες σχετικά με επαρκείς εναλλακτικές ρυθμίσεις για τη διασφάλιση της έγκαιρης ενημέρωσης των καταναλωτών στο προσυμβατικό στάδιο, όπως στο άρθρο 3 παράγραφος 5 της οδηγίας 2014/17/ΕΕ, θα πρέπει να υπερισχύουν οι κανόνες της εν λόγω ειδικής πράξης της Ένωσης, και η παρούσα οδηγία δεν θα πρέπει να εφαρμόζεται.

⁶ Οδηγία 2014/17/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 4^{ης} Φεβρουαρίου 2014, σχετικά με τις συμβάσεις πίστωσης για καταναλωτές για ακίνητα που προορίζονται για κατοικία και την τροποποίηση των οδηγιών 2008/48/ΕΚ και 2013/36/ΕΕ και του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 1093/2010 (ΕΕ L 60 της 28.2.2014, σ. 34).

(13α) Όσον αφορά την προσυμβατική ενημέρωση, ορισμένες πράξεις της Ένωσης που διέπουν συγκεκριμένες χρηματοοικονομικές υπηρεσίες περιέχουν κανόνες προσαρμοσμένους στις εν λόγω συγκεκριμένες χρηματοοικονομικές υπηρεσίες, οι οποίοι έχουν ως στόχο να διασφαλίσουν ότι οι καταναλωτές θα είναι σε θέση να κατανοήσουν τα ουσιώδη χαρακτηριστικά της προτεινόμενης σύμβασης. Για παράδειγμα, ο κανονισμός (ΕΕ) 2019/1238 σχετικά με τη θέσπιση πανευρωπαϊκού ατομικού συνταξιοδοτικού προϊόντος (PEPP)⁷, η οδηγία 2014/92/ΕΕ για τη συγκρισιμότητα των τελών που συνδέονται με λογαριασμούς πληρωμών, την αλλαγή λογαριασμού πληρωμών και την πρόσβαση σε λογαριασμούς πληρωμών με βασικά χαρακτηριστικά⁸, η οδηγία 2014/65/ΕΕ για τις αγορές χρηματοπιστωτικών μέσων⁹ ή η οδηγία (ΕΕ) 2016/97 σχετικά με τη διανομή ασφαλιστικών προϊόντων¹⁰ προβλέπουν προσυμβατική ενημέρωση αφενός στη βασική ειδική πράξη της Ένωσης και αφετέρου εξουσιοδοτώντας την Επιτροπή να εκδίδει κατ' εξουσιοδότηση ή εκτελεστικές πράξεις. Μόνον οι απαιτήσεις προσυμβατικής ενημέρωσης που προβλέπονται στις εν λόγω ενωσιακές πράξεις θα πρέπει να εφαρμόζονται στις εν λόγω συγκεκριμένες χρηματοοικονομικές υπηρεσίες προς τους καταναλωτές, εκτός εάν προβλέπεται διαφορετικά στις εν λόγω πράξεις. Ομοίως όταν η πράξη της Ένωσης που διέπει συγκεκριμένες χρηματοοικονομικές υπηρεσίες προβλέπει διαφορετικούς ή ελάχιστους κανόνες για την προσυμβατική ενημέρωση σε σύγκριση με τους κανόνες που προβλέπει η παρούσα οδηγία.

⁷ ΕΕ L 198 της 25.7.2019, σ. 1.

⁸ ΕΕ L 257 της 28.8.2014, σ. 214.

⁹ Οδηγία 2014/65/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 15^{ης} Μαΐου 2014, για τις αγορές χρηματοπιστωτικών μέσων και την τροποποίηση της οδηγίας 2002/92/ΕΚ και της οδηγίας 2011/61/ΕΕ (ΕΕ L 173 της 12.6.2014, σ. 349).

¹⁰ Οδηγία (ΕΕ) 2016/97 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 20ής Ιανουαρίου 2016, σχετικά με τη διανομή ασφαλιστικών προϊόντων (ΕΕ L 26 της 2.2.2016, σ. 19).

(13β) Όσον αφορά το δικαίωμα υπαναχώρησης, όταν η πράξη της Ένωσης που διέπει συγκεκριμένες χρηματοοικονομικές υπηρεσίες παρέχει στους καταναλωτές χρόνο για να εξετάσουν τις επιπτώσεις της υπογραφείσας σύμβασης, και ανεξάρτητα από το πώς αυτό αποκαλείται στην εν λόγω πράξη της Ένωσης, μόνον οι αντίστοιχες διατάξεις της εν λόγω πράξης της Ένωσης θα πρέπει να εφαρμόζονται στις συγκεκριμένες χρηματοοικονομικές υπηρεσίες προς τους καταναλωτές, εκτός εάν προβλέπεται διαφορετικά στην εν λόγω πράξη. Για παράδειγμα, όταν τυγχάνει εφαρμογής το άρθρο 186 της οδηγίας 2009/138/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου¹¹, εφαρμόζονται οι κανόνες σχετικά με τον «χρόνο καταγγελίας» που προβλέπονται στην οδηγία 2009/138/EK και όχι οι κανόνες σχετικά με το δικαίωμα υπαναχώρησης που προβλέπονται στην παρούσα οδηγία, και όταν τυγχάνει εφαρμογής το άρθρο 14 παράγραφος 6 της οδηγίας 2014/17/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου¹², **εφαρμόζονται οι κανόνες σχετικά με τη δυνατότητα επιλογής μεταξύ του δικαιώματος υπαναχώρησης και της περιόδου μελέτης που προβλέπεται στην οδηγία 2014/17/ΕΕ, όχι** οι κανόνες σχετικά με το δικαίωμα υπαναχώρησης δυνάμει της παρούσας οδηγίας [...].

¹¹ Οδηγία 2009/138/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 25^{ης} Νοεμβρίου 2009, σχετικά με την ανάληψη και την άσκηση δραστηριοτήτων ασφάλισης και αντασφάλισης (Φερεγγυότητα II) (ΕΕ L 335 της 17.12.2009, σ. 1).

¹² Οδηγία 2014/17/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 4^{ης} Φεβρουαρίου 2014, σχετικά με τις συμβάσεις πίστωσης για καταναλωτές για ακίνητα που προορίζονται για κατοικία και την τροποποίηση των οδηγιών 2008/48/EK και 2013/36/ΕΕ και του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 1093/2010 (ΕΕ L 60 της 28.2.2014, σ. 34).

(13γ) Όσον αφορά τους κανόνες περί επαρκών εξηγήσεων, [...]¹³ ορισμένες πράξεις της Ένωσης που διέπουν συγκεκριμένες χρηματοοικονομικές υπηρεσίες, όπως η οδηγία 2014/17/ΕΕ σχετικά με τις συμβάσεις πίστωσης για καταναλωτές για ακίνητα που προορίζονται για κατοικία¹⁴, **η οδηγία 2014/65/ΕΕ για τις αγορές χρηματοπιστωτικών μέσων**¹⁵ **και η οδηγία (ΕΕ) 2016/97 σχετικά με τη διανομή ασφαλιστικών προϊόντων**¹⁶, θεσπίζουν ήδη κανόνες για επαρκείς εξηγήσεις που πρέπει να παρέχονται από τους εμπόρους στους καταναλωτές όσον αφορά την προτεινόμενη σύμβαση. Για λόγους ασφάλειας δικαίου, οι κανόνες σχετικά με τις επαρκείς εξηγήσεις που θεσπίζονται στην παρούσα οδηγία δεν θα πρέπει να εφαρμόζονται στις χρηματοοικονομικές υπηρεσίες που εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής πράξεων της Ένωσης που διέπουν συγκεκριμένες χρηματοοικονομικές υπηρεσίες και περιέχουν κανόνες σχετικά με τις [...] **επαρκείς εξηγήσεις** που πρέπει να παρέχονται στον καταναλωτή πριν από τη σύναψη της σύμβασης, **ανεξάρτητα από το πώς αποκαλούνται στην εν λόγω πράξη της Ένωσης.**

¹³ _____

¹⁴ Οδηγία 2014/17/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 4^{ης} Φεβρουαρίου 2014, σχετικά με τις συμβάσεις πίστωσης για καταναλωτές για ακίνητα που προορίζονται για κατοικία και την τροποποίηση των οδηγιών 2008/48/ΕΚ και 2013/36/ΕΕ και του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 1093/2010 (ΕΕ L 60 της 28.2.2014, σ. 34)

¹⁵ **Οδηγία 2014/65/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 15^{ης} Μαΐου 2014, για τις αγορές χρηματοπιστωτικών μέσων και την τροποποίηση της οδηγίας 2002/92/ΕΚ και της οδηγίας 2011/61/ΕΕ (ΕΕ L 173 της 12.6.2014, σ. 349).**

¹⁶ **Οδηγία (ΕΕ) 2016/97 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 20ής Ιανουαρίου 2016, σχετικά με τη διανομή ασφαλιστικών προϊόντων (ΕΕ L 26 της 2.2.2016, σ. 19).**

(13δ) Όταν πράξεις της Ένωσης που διέπουν συγκεκριμένες χρηματοοικονομικές υπηρεσίες προβλέπουν κανόνες για την προσυμβατική ενημέρωση αλλά δεν θεσπίζουν κανόνες σχετικά με το δικαίωμα υπαναχώρησης, θα πρέπει να εφαρμόζονται οι διατάξεις της παρούσας οδηγίας σχετικά με το δικαίωμα υπαναχώρησης. Για παράδειγμα, η οδηγία 2009/138/EK σχετικά με την ανάληψη και την άσκηση δραστηριοτήτων ασφάλισης και αντασφάλισης (Φερεγγυότητα II) θεσπίζει κανόνες σχετικά με τις απαιτήσεις προσυμβατικής ενημέρωσης αλλά, όσον αφορά την ασφάλιση ζημιών, δεν προβλέπει δικαίωμα που να παρέχει χρόνο στον καταναλωτή για να εξετάσει τις επιπτώσεις της υπογραφείσας σύμβασης. Στην περίπτωση αυτή, θα πρέπει να εφαρμόζονται οι κανόνες για την προσυμβατική ενημέρωση που ορίζονται στην πράξη της Ένωσης η οποία διέπει τις συγκεκριμένες χρηματοοικονομικές υπηρεσίες και οι κανόνες σχετικά με το δικαίωμα υπαναχώρησης ως έχουν στην παρούσα οδηγία. Όταν μια πράξη της Ένωσης που διέπει συγκεκριμένες χρηματοοικονομικές υπηρεσίες δεν περιέχει διατάξεις σχετικές με την ενημέρωση περί του δικαιώματος υπαναχώρησης, ο έμπορος θα πρέπει να παρέχει τις εν λόγω πληροφορίες σύμφωνα με την παρούσα οδηγία προκειμένου να διασφαλίζεται η δέουσα ενημέρωση του καταναλωτή.

(13ε) Όταν πράξεις της Ένωσης που διέπουν συγκεκριμένες χρηματοοικονομικές υπηρεσίες προβλέπουν κανόνες για την προσυμβατική ενημέρωση αλλά δεν θεσπίζουν κανόνες σχετικά με το δικαίωμα υπαναχώρησης, η προθεσμία υπαναχώρησης που ορίζεται στην παρούσα οδηγία θα πρέπει να εφαρμόζεται και να αρχίζει είτε από την ημέρα σύναψης της εξ αποστάσεως σύμβασης σύμφωνα με το άρθρο 16β παράγραφος 1α της παρούσας οδηγίας είτε από την παροχή των όρων και προϋποθέσεων της σύμβασης και της προσυμβατικής ενημέρωσης σύμφωνα με τις πράξεις της Ένωσης που διέπουν τις συγκεκριμένες χρηματοοικονομικές υπηρεσίες, εάν η ενημέρωση παρέχεται μετά την ημέρα σύναψης της εξ αποστάσεως σύμβασης. Όταν μια πράξη της Ένωσης που διέπει συγκεκριμένες χρηματοοικονομικές υπηρεσίες δεν περιέχει διατάξεις σχετικές με την ενημέρωση περί του δικαιώματος υπαναχώρησης, προκειμένου να αρχίσει η προθεσμία υπαναχώρησης, ο έμπορος θα πρέπει, εκτός από τους όρους και προϋποθέσεις της σύμβασης και την προσυμβατική ενημέρωση σύμφωνα με την πράξη της Ένωσης που διέπει τις συγκεκριμένες χρηματοοικονομικές υπηρεσίες, να παρέχει επίσης τις πληροφορίες σχετικά με το δικαίωμα υπαναχώρησης που προβλέπονται στην παρούσα οδηγία.

- (14) Η εξ αποστάσεως διαπραγμάτευση συμβάσεων χρηματοοικονομικών υπηρεσιών προς τους καταναλωτές συνεπάγεται τη χρήση μέσων επικοινωνίας εξ αποστάσεως, τα οποία χρησιμοποιούνται στο πλαίσιο ενός συστήματος πωλήσεων ή παροχής υπηρεσιών εξ αποστάσεως, χωρίς ταυτόχρονη παρουσία του εμπόρου και του καταναλωτή. Για την αντιμετώπιση της συνεχούς εξέλιξης των εν λόγω μέσων επικοινωνίας, θα πρέπει να καθοριστούν αρχές που θα ισχύουν ακόμη και για τα μέσα των οποίων η χρήση δεν είναι ακόμη ευρέως διαδεδομένη ή που δεν είναι ακόμη γνωστά.
- (15) Μια ενιαία σύμβαση χρηματοοικονομικών υπηρεσιών στην οποία περιλαμβάνονται διαδοχικές ή διακριτές πράξεις της αυτής φύσεως που κλιμακώνονται χρονικά μπορεί να χαρακτηρίζεται νομικώς με διαφορετικούς τρόπους στα διάφορα κράτη μέλη, ωστόσο είναι σημαντικό οι κανόνες να εφαρμόζονται με τον ίδιο τρόπο σε όλα τα κράτη μέλη. Προς τον σκοπό αυτόν, κρίνεται σκόπιμο να προβλεφθεί ότι οι διατάξεις που διέπουν τις συμβάσεις χρηματοοικονομικών υπηρεσιών που συνάπτονται από απόσταση θα πρέπει να εφαρμόζονται στην πρώτη από μια σειρά διαδοχικών ή διακριτών πράξεων της αυτής φύσεως που κλιμακώνονται χρονικά και οι οποίες είναι δυνατόν να θεωρούνται ότι αποτελούν ενιαίο σύνολο, ανεξάρτητα από το αν η πράξη αυτή ή η σειρά πράξεων αποτελούν αντικείμενο ενιαίας σύμβασης ή διαφόρων διαδοχικών συμβάσεων.
- Όταν δεν υπάρχει αρχική συμφωνία, οι διατάξεις που διέπουν τις συμβάσεις χρηματοοικονομικών υπηρεσιών που συνάπτονται εξ αποστάσεως θα πρέπει να εφαρμόζονται σε όλες τις διαδοχικές ή διακριτές πράξεις, με εξαίρεση τις διατάξεις περί προσυμβατικής ενημέρωσης, οι οποίες θα πρέπει να εφαρμόζονται μόνο στην πρώτη πράξη.** Για παράδειγμα, ως «αρχική συμφωνία παροχής υπηρεσίας» ενδέχεται να θεωρείται το άνοιγμα τραπεζικού λογαριασμού, ενώ ως «πράξεις» ενδέχεται να θεωρούνται η κατάθεση ή η ανάληψη κεφαλαίων προς ή από τον τραπεζικό λογαριασμό. Όταν προστίθενται στην αρχική συμφωνία παροχής υπηρεσίας νέα στοιχεία, **όπως είναι η δυνατότητα χρησιμοποίησης ηλεκτρονικού μέσου πληρωμής μαζί με ήδη υφιστάμενο τραπεζικό λογαριασμό,** αυτό δεν συνιστά «πράξη» αλλά πρόσθετη σύμβαση. **Άλλες πράξεις της Ένωσης που διέπουν συγκεκριμένες χρηματοοικονομικές υπηρεσίες ενδέχεται να προβλέπουν διαφορετικούς κανόνες για τις αρχικές συμφωνίες και πράξεις.**
- (16) Προκειμένου να οριοθετηθεί το πεδίο εφαρμογής της παρούσας οδηγίας, οι κανόνες σχετικά με τις συμβάσεις χρηματοοικονομικών υπηρεσιών προς τους καταναλωτές οι οποίες συνάπτονται εξ αποστάσεως δεν θα πρέπει να εφαρμόζονται σε υπηρεσίες που παρέχονται αυστηρά περιστασιακά και εκτός εμπορικής δομής ειδικής για τη σύναψη συμβάσεων εξ αποστάσεως.

- (17) Η χρησιμοποίηση μέσων επικοινωνίας εξ αποστάσεως δεν θα πρέπει να επιφέρει αδικαιολόγητο περιορισμό των πληροφοριών που παρέχονται στον καταναλωτή. Για λόγους διαφάνειας, θα πρέπει να καθοριστούν υποχρεώσεις σχετικά με τον χρόνο κατά τον οποίο πρέπει να παρέχεται η ενημέρωση στον καταναλωτή πριν από τη σύναψη της εξ αποστάσεως σύμβασης, καθώς και τον τρόπο με τον οποίο η ενημέρωση θα πρέπει να περιέρχεται στον καταναλωτή. Προκειμένου οι καταναλωτές να είναι σε θέση να λαμβάνουν τις αποφάσεις τους έχοντας πλήρη επίγνωση της κατάστασης, θα πρέπει να λαμβάνουν την ενημέρωση [...] σε εύθετο χρόνο πριν από τη σύναψη της εξ αποστάσεως σύμβασης. [...]
- (18) Οι υποχρεώσεις ενημέρωσης θα πρέπει να εκσυγχρονιστούν [...] και να καταστούν ανθεκτικές στις μελλοντικές εξελίξεις. Κατά συνέπεια, ο έμπορος θα πρέπει να κοινοποιεί στον καταναλωτή τον αριθμό τηλεφώνου του, αλλά και τη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου του ή άλλα μέσα επικοινωνίας που μπορούν να περιλαμβάνουν διάφορες μεθόδους επικοινωνίας, καθώς και πληροφορίες για το πού μπορεί να απευθύνει τυχόν παράπονα. Οι απαιτήσεις σχετικά με την πολιτική αντιμετώπισης παραπόνων είναι δυνατόν να καθορίζονται από τα κράτη μέλη. Οι καταναλωτές θα πρέπει να ενημερώνονται για το ειδικό επιπλέον κόστος της χρήσης του μέσου επικοινωνίας εξ αποστάσεως, το οποίο στην περίπτωση της τηλεφωνικής επικοινωνίας περιλαμβάνει χρεώσεις υπολογιζόμενες διαφορετικά από τη βασική χρέωση. Οι καταναλωτές θα πρέπει επίσης να ενημερώνονται σαφώς όταν η τιμή που τους παρουσιάζεται είναι εξατομικευμένη βάσει αυτοματοποιημένης επεξεργασίας.

(18α) Δυνάμει της οδηγίας 2002/65/EK, τα κράτη μέλη είναι δυνατόν να διατηρούν σε ισχύ ή να εισάγουν αυστηρότερες διατάξεις σχετικά με τις απαιτήσεις εκ των προτέρων πληροφόρησης, εφόσον οι διατάξεις αυτές είναι συμβατές με το ενωσιακό δίκαιο. Αρκετά κράτη μέλη διατήρησαν σε ισχύ ή εισήγαγαν πιο αυστηρές απαιτήσεις πληροφόρησης στο πλαίσιο αυτό. Αυτή η δυνατότητα να παρέχεται στους καταναλωτές υψηλότερου επιπέδου προστασία σε σύγκριση με τους κανόνες για την προσυμβατική ενημέρωση θα πρέπει να διατηρηθεί. Αυτό θα πρέπει να ισχύει τόσο για τον κατάλογο πληροφοριών όσο και για τους τρόπους παρουσίασης των πληροφοριών. Η εφαρμογή πιο αυστηρών κανόνων δύναται επίσης να περιλαμβάνει την εφαρμογή απαιτήσεων οριζόμενων σε πράξεις της Ένωσης που διέπουν συγκεκριμένες χρηματοοικονομικές υπηρεσίες σε χρηματοοικονομικές υπηρεσίες που δεν καλύπτονται από τις εν λόγω τομεακές πράξεις της Ένωσης.

(19) [...]

(20) [...]

- (20α) Ο έμπορος θα πρέπει να παρέχει όλες τις πληροφορίες που περιλαμβάνει η προσυμβατική ενημέρωση σε εύθετο χρόνο πριν από τη δέσμευση του καταναλωτή από την εξ αποστάσεως σύμβαση ή από οποιαδήποτε αντίστοιχη προσφορά, ώστε ο καταναλωτής να έχει αρκετό χρόνο για να λάβει τεκμηριωμένη απόφαση. Οι πληροφορίες θα πρέπει να παρέχονται σε σταθερό μέσο και κατά τρόπο ώστε να είναι αφενός εύκολα κατανοητές από τον καταναλωτή και αφετέρου σε αναγνώσιμη μορφή. Ως πληροφορίες σε αναγνώσιμη μορφή νοούνται αυτές που είναι γραμμένες με ευανάγνωστες γραμματοσειρές σε αναγνώσιμο μέγεθος και σε χρώματα που δεν μειώνουν το εύληπτο των πληροφοριών, ακόμη και όταν το έγγραφο παρουσιάζεται, τυπώνεται ή φωτοαντιγράφεται σε ασπρόμαυρο χρώμα. Εάν οι πληροφορίες δεν μπορούν να παρασχεθούν σε σταθερό μέσο πριν από τη σύναψη της σύμβασης λόγω των μέσων που έχει επιλέξει ο καταναλωτής, θα πρέπει να παρέχονται αμέσως μετά τη σύναψη.**
- (21) Οι υποχρεώσεις ενημέρωσης θα πρέπει να αναπροσαρμόζονται ώστε να λαμβάνονται υπόψη οι τεχνικοί περιορισμοί ορισμένων μέσων, όπως για παράδειγμα οι περιορισμοί στον αριθμό των χαρακτήρων σε ορισμένες οθόνες κινητών τηλεφώνων. Όσον αφορά τις οθόνες κινητών τηλεφώνων, όταν ο έμπορος έχει προσαρμόσει το περιεχόμενο και την παρουσίαση της διαδικτυακής διεπαφής στις εν λόγω συσκευές, οι ακόλουθες πληροφορίες πρέπει να παρέχονται εκ των προτέρων και με τον πλέον ευδιάκριτο τρόπο: πληροφορίες σχετικά με την ταυτότητα του εμπόρου, τα κύρια χαρακτηριστικά της χρηματοοικονομικής υπηρεσίας προς τους καταναλωτές, το συνολικό τίμημα που πρέπει να καταβάλει ο καταναλωτής στον έμπορο για την παροχή της εν λόγω χρηματοοικονομικής υπηρεσίας συμπεριλαμβανομένου του συνόλου των φόρων που καταβάλει ο έμπορος ή, εάν δεν είναι δυνατόν να προσδιοριστεί το ακριβές τίμημα, πληροφορίες σχετικά με τη βάση υπολογισμού του τιμήματος κατά τρόπο ώστε να μπορεί να το ελέγξει ο καταναλωτής, καθώς και πληροφορίες σχετικά με την ύπαρξη ή μη του δικαιώματος υπαναχώρησης, συμπεριλαμβανομένων των όρων, της προθεσμίας και των διαδικασιών άσκησης του εν λόγω δικαιώματος. Οι υπόλοιπες πληροφορίες είναι δυνατόν να είναι **διαστρωματωμένες** [...]. Ωστόσο, όλες οι πληροφορίες θα πρέπει να παρέχονται σε σταθερό μέσο πριν από τη σύναψη της εξ αποστάσεως σύμβασης.

(22) Κατά την παροχή προσυμβατικής ενημέρωσης με ηλεκτρονικά μέσα, η εν λόγω ενημέρωση θα πρέπει να παρέχεται με σαφή και κατανοητό τρόπο. Από την άποψη αυτήν, οι πληροφορίες μπορούν να επισημαίνονται, να πλαισιώνονται και να αποκτούν εννοιολογικό πλαίσιο αποτελεσματικά εντός της οθόνης οπτικής απεικόνισης. Η τεχνική της διαστρωμάτωσης, σύμφωνα με την οποία ορισμένες απαιτήσεις προσυμβατικής ενημέρωσης θεωρούνται στοιχεία καίριας σημασίας και άρα τοποθετούνται με ευδιάκριτο τρόπο στο πρώτο επίπεδο πληροφοριών, ενώ τα υπόλοιπα λεπτομερή τμήματα των προσυμβατικών πληροφοριών παρουσιάζονται σε συνοδευτικά επίπεδα, έχει δοκιμαστεί και αποδειχθεί χρήσιμη για ορισμένες χρηματοοικονομικές υπηρεσίες [...]. Όποτε γίνεται χρήση της τεχνικής της διαστρωμάτωσης σύμφωνα με την παρούσα οδηγία, ο έμπορος θα πρέπει να παρέχει στο πρώτο επίπεδο των ηλεκτρονικών μέσων τουλάχιστον την ταυτότητα και την κύρια επιχειρηματική δραστηριότητα του εμπόρου, τα κύρια χαρακτηριστικά της χρηματοοικονομικής υπηρεσίας, τη συνολική τιμή που πρέπει να καταβάλει ο καταναλωτής, δήλωση περί ύπαρξης άλλων φόρων ή εξόδων και περί της ύπαρξης ή μη δικαιώματος υπαναχώρησης. Οι υπόλοιπες απαιτήσεις προσυμβατικής ενημέρωσης είναι δυνατόν να εμφανίζονται σε άλλα επίπεδα. Όταν επιλέγεται η διαστρωμάτωση, όλες οι πληροφορίες θα πρέπει να είναι εύκολα προσβάσιμες από τον καταναλωτή, και η χρήση των συνοδευτικών επιπέδων δεν πρέπει να αποσπά την προσοχή του πελάτη από το περιεχόμενο του εγγράφου ούτε να αποκρύπτει τις βασικές πληροφορίες. Θα πρέπει να είναι δυνατή η εκτύπωση όλων των τμημάτων των προσυμβατικών πληροφοριών ως ένα ενιαίο έγγραφο.

(22α) Ένας άλλος πιθανός τρόπος παροχής προσυμβατικής ενημέρωσης [...] με ηλεκτρονικά μέσα είναι η προσέγγιση του «πίνακα περιεχομένων» με τη χρήση επεκτάσιμων επικεφαλίδων. Στο ανώτατο επίπεδο, οι καταναλωτές θα μπορούσαν να βρουν τα κύρια θέματα, καθένα από τα οποία μπορεί να διευρύνεται κάνοντας κλικ σε αυτό, έτσι ώστε οι καταναλωτές να οδηγούνται σε λεπτομερέστερη παρουσίαση των σχετικών πληροφοριών. Κατ' αυτόν τον τρόπο, ο καταναλωτής έχει στη διάθεσή του όλες τις απαιτούμενες πληροφορίες σε ένα σημείο, ενώ παράλληλα διατηρεί τον έλεγχο ως προς το τι να επανεξετάσει και πότε. Πρέπει να παρέχεται στους καταναλωτές η δυνατότητα τηλεφόρτωσης του εγγράφου της προσυμβατικής ενημέρωσης και αποθήκευσης αυτού ως αυτοτελούς εγγράφου.

- (23) Οι καταναλωτές θα πρέπει να έχουν δικαίωμα υπαναχώρησης χωρίς κυρώσεις και χωρίς υποχρέωση αιτιολόγησης. Το δικαίωμα υπαναχώρησης δεν θα πρέπει να ισχύει για χρηματοοικονομικές υπηρεσίες των οποίων η τιμή εξαρτάται από διακυμάνσεις στη χρηματοοικονομική αγορά εκτός του ελέγχου του εμπόρου. Ορισμένα άλλα προϊόντα, όπως ορισμένα συνταξιοδοτικά προϊόντα ή επενδυτικά προϊόντα βασισμένα σε ασφάλιση, είναι πιθανόν να συνδέονται με χρηματοπιστωτικά μέσα και, ως εκ τούτου, να επηρεάζονται από τις διακυμάνσεις στη χρηματοοικονομική αγορά. Στις περιπτώσεις που ο καταναλωτής έχει δικαίωμα υπαναχώρησης από αυτές τις συμβάσεις, η πιθανή μείωση της αξίας των χρηματοπιστωτικών μέσων θα πρέπει να λαμβάνεται υπόψη στο πληρωτέο στον καταναλωτή ποσό. Σε περίπτωση που δεν εφαρμόζεται το δικαίωμα υπαναχώρησης διότι ο καταναλωτής έχει ζητήσει ρητώς την εκτέλεση εξ αποστάσεως σύμβασης πριν από τη λήξη της προθεσμίας υπαναχώρησης, ο έμπορος θα πρέπει να ενημερώνει σχετικά τον καταναλωτή πριν από την έναρξη εκτέλεσης της σύμβασης.
- (23α) Η προθεσμία υπαναχώρησης θα πρέπει να λήγει 14 ημερολογιακές ημέρες μετά την παροχή τόσο της προσυμβατικής ενημέρωσης όσο και των όρων και προϋποθέσεων της σύμβασης. Προκειμένου να αυξηθεί η ασφάλεια δικαίου, εάν ο καταναλωτής δεν έχει λάβει την εν λόγω προσυμβατική ενημέρωση και τους όρους και προϋποθέσεις της σύμβασης, η προθεσμία υπαναχώρησης θα πρέπει να λήγει το αργότερο 12 μήνες και 14 ημερολογιακές ημέρες μετά τη σύναψη της εξ αποστάσεως σύμβασης. Η προθεσμία υπαναχώρησης δεν θα πρέπει να λήγει εάν ο καταναλωτής δεν έχει λάβει ενημέρωση σε σταθερό μέσο για το δικαίωμά υπαναχώρησής του.
- (24) Προκειμένου να διασφαλιστεί η αποτελεσματική άσκηση του δικαιώματος υπαναχώρησης, η διαδικασία για την άσκηση του εν λόγω δικαιώματος δεν θα πρέπει να είναι πιο επαχθής από τη διαδικασία σύναψης της εξ αποστάσεως σύμβασης.

- (25) [...] Πέραν των άλλων μέσων υπαναχώρησης, όπως το έντυπο που παρατίθεται στο παράρτημα 1 τμήμα Β της παρούσας οδηγίας, όταν ο έμπορος προσφέρει τη δυνατότητα σύναψης εξ αποστάσεως σύμβασης μέσω διαδικτυακής διεπαφής, όπως μέσω ιστοτόπου ή εφαρμογής, θα πρέπει να υποχρεούται να επιτρέπει στον καταναλωτή να υπαναχωρήσει από την εν λόγω σύμβαση μέσω κουμπιού ή παρόμοιας λειτουργίας στην ίδια διεπαφή. Αυτό θα πρέπει να διασφαλίζει ότι οι καταναλωτές μπορούν να υπαναχωρήσουν από μια σύμβαση με την ίδια ευκολία με την οποία συνήψαν τη σύμβαση. Για να επιτευχθεί αυτό, ο έμπορος παρέχει ένα κουμπί ή παρόμοια λειτουργία στη διαδικτυακή διεπαφή όπου συνάπτεται η σύμβαση, το οποίο υποδεικνύει τη δυνατότητα υπαναχώρησης. Ο καταναλωτής θα πρέπει να έχει τη δυνατότητα να προβεί στη δήλωση υπαναχώρησης και να παράσχει ή να επιβεβαιώσει τις απαραίτητες πληροφορίες για την ταυτοποίηση της σύμβασης. Για παράδειγμα, ένας καταναλωτής που έχει ήδη ταυτοποιηθεί, π.χ. μέσω της εισόδου του στο σύστημα, θα μπορούσε ενδεχομένως να επιβεβαιώσει από ποια υπηρεσία επιθυμεί να υπαναχωρήσει χωρίς να χρειάζεται να παράσχει το όνομά του και τα στοιχεία ταυτοποίησης της σύμβασης. Για να αποφευχθεί το ενδεχόμενο ο καταναλωτής να υπαναχωρήσει από τη σύμβαση κατά λάθος, η υποβολή της δήλωσης υπαναχώρησης θα πρέπει να πραγματοποιείται μέσω κουμπιού επιβεβαίωσης. Εάν ο καταναλωτής παρήγγειλε πολλά αγαθά ή υπηρεσίες στο πλαίσιο της ίδιας εξ αποστάσεως σύμβασης, ο έμπορος μπορεί να παρέχει στον καταναλωτή τη δυνατότητα να υπαναχωρήσει από μέρος της σύμβασης.

Προκειμένου [...] να διασφαλιστεί η αποτελεσματική χρήση του κουμπιού υπαναχώρησης, ο έμπορος θα πρέπει να διασφαλίζει ότι αυτό είναι διαθέσιμο καθ' όλο το χρονικό διάστημα της προθεσμίας υπαναχώρησης, ότι είναι ορατό και εύκολα προσβάσιμο και, όταν ο καταναλωτής χρησιμοποιεί το κουμπί, ο έμπορος θα πρέπει να καταγράφει επαρκώς τη χρήση του. Το κουμπί υπαναχώρησης, ή παρόμοια λειτουργία, θα πρέπει να αυξάνει την επίγνωση των καταναλωτών σχετικά με το δικαίωμα υπαναχώρησής τους και να απλουστεύει τη δυνατότητα άσκησης του εν λόγω δικαιώματος. Αυτό είναι σημαντικό όταν πρόκειται για εξ αποστάσεως πώληση γενικά. Στις περιπτώσεις αυτές, είτε πρόκειται για χρηματοοικονομικά ή μη χρηματοοικονομικά προϊόντα ή υπηρεσίες είτε όχι, ο καταναλωτής δεν έχει τη δυνατότητα να λάβει εξηγήσεις αυτοπροσώπως, να δοκιμάσει και να επιθεωρήσει, κατά περίπτωση, το αγαθό ή την υπηρεσία στον βαθμό που απαιτείται για τον προσδιορισμό της φύσης, των χαρακτηριστικών και της λειτουργίας του αγαθού ή της υπηρεσίας, ή να ενημερωθεί αυτοπροσώπως με άλλον τρόπο σχετικά με τον ενδεχομένως πολύπλοκο ή εκτεταμένο χαρακτήρα ενός προϊόντος ή μιας υπηρεσίας. Ως εκ τούτου, η υποχρέωση αυτή θα πρέπει να θεσπιστεί όχι μόνο για τις εξ αποστάσεως συμβάσεις χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, αλλά και για τις εξ αποστάσεως συμβάσεις για άλλα αγαθά και υπηρεσίες εφόσον το δίκαιο της Ένωσης προβλέπει δικαίωμα υπαναχώρησης προκειμένου να ενισχυθεί η δυνατότητα των καταναλωτών να αποδεσμεύονται από συμβάσεις μέσω υπαναχώρησης.

(26) Οι καταναλωτές, εκτός από την προσυμβατική ενημέρωση που τους παρέχεται από τον έμπορο, ενδέχεται να εξακολουθούν να χρειάζονται βοήθεια για να αποφασίσουν ποια χρηματοοικονομική υπηρεσία είναι η πλέον κατάλληλη για τις ανάγκες και την οικονομική τους κατάσταση. Σκοπός της παροχής επαρκών εξηγήσεων είναι να διασφαλίζεται ότι ο καταναλωτής έχει κατανοήσει τη χρηματοοικονομική υπηρεσία που προσφέρει ο έμπορος προτού υπογράψει τη σύμβαση. Η απλή αναπαραγωγή της προσυμβατικής ενημέρωσης θα ήταν ενδεχομένως ανεπαρκής και, ως εκ τούτου, θα πρέπει να αποφεύγεται. Ως εκ τούτου, τα κράτη μέλη θα πρέπει να διασφαλίζουν ότι, πριν από τη σύναψη σύμβασης χρηματοοικονομικής υπηρεσίας εξ αποστάσεως, οι έμποροι παρέχουν την εν λόγω βοήθεια σε σχέση με τις χρηματοοικονομικές υπηρεσίες που προσφέρουν στον καταναλωτή, παρέχοντας επαρκείς εξηγήσεις [...] σχετικά με τα ουσιώδη χαρακτηριστικά της [...] προτεινόμενης σύμβασης, συμπεριλαμβανομένων των πιθανών παρεπόμενων υπηρεσιών, και τις συγκεκριμένες επιπτώσεις που μπορεί να έχει για τον καταναλωτή η προτεινόμενη σύμβαση. Όσον αφορά τα ουσιώδη χαρακτηριστικά της προτεινόμενης σύμβασης, ο έμπορος θα πρέπει να εξηγεί τα κύρια χαρακτηριστικά της προσφοράς, όπως τη συνολική τιμή που πρέπει να καταβάλει ο καταναλωτής στον έμπορο και την περιγραφή των κυριότερων χαρακτηριστικών της χρηματοοικονομικής υπηρεσίας, καθώς και τον αντίκτυπό της στον καταναλωτή, συμπεριλαμβανομένων, κατά περίπτωση, του εάν οι παρεπόμενες υπηρεσίες μπορούν ή δεν μπορούν να καταγγελθούν χωριστά και των συνεπειών της εν λόγω καταγγελίας. Όσον αφορά τις συγκεκριμένες επιπτώσεις της προτεινόμενης σύμβασης, ο έμπορος θα πρέπει επίσης να εξηγεί τις κύριες συνέπειες της μη συμμόρφωσης με τις συμβατικές υποχρεώσεις.

(26α) Οι συμβάσεις που επιπίπτουν στην παρούσα οδηγία μπορεί να είναι διαφορετικής χρηματοοικονομικής φύσης και, ως εκ τούτου, οι συμβάσεις αυτές μπορεί να ποικίλλουν σημαντικά. Κατά συνέπεια, τα κράτη μέλη θα μπορούσαν να προσαρμόσουν τον τρόπο με τον οποίο δίνονται οι εν λόγω εξηγήσεις στις συνθήκες υπό τις οποίες προσφέρεται η χρηματοοικονομική υπηρεσία και στην ανάγκη του καταναλωτή για βοήθεια, λαμβάνοντας υπόψη τις γνώσεις και την εμπειρία του καταναλωτή όσον αφορά τη χρηματοοικονομική υπηρεσία και τη φύση της.

(26β) Η υποχρέωση παροχής επαρκών εξηγήσεων είναι ιδιαίτερα σημαντική όταν οι καταναλωτές προτίθενται να συνάψουν σύμβαση χρηματοοικονομικής υπηρεσίας εξ αποστάσεως και ο έμπορος παρέχει εξηγήσεις μέσω διαδικτυακών εργαλείων **όπως μπουτ συνομιλίας, αυτοματοποιημένων συμβουλών, διαδραστικών εργαλείων ή παρόμοιων μέσων**. Προκειμένου να διασφαλιστεί ότι ο καταναλωτής κατανοεί τις επιπτώσεις που μπορεί να έχει η σύμβαση στην οικονομική του κατάσταση, ο καταναλωτής θα πρέπει πάντα να είναι σε θέση να εξασφαλίσει ανθρώπινη παρέμβαση από πλευράς του εμπόρου, **δωρεάν, κατά τις εργάσιμες ώρες του εμπόρου**.

(27) [...]

(28) Συνεπώς, η οδηγία 2011/83/ΕΕ θα πρέπει να τροποποιηθεί αναλόγως.

(29) Συνεπώς, η οδηγία 2002/65/ΕΚ θα πρέπει να καταργηθεί.

- (30) Δεδομένου ότι ο στόχος της παρούσας οδηγίας, δηλαδή η συμβολή στη σωστή λειτουργία της εσωτερικής αγοράς μέσω της επίτευξης υψηλού επιπέδου προστασίας των καταναλωτών, δεν μπορεί να επιτευχθεί επαρκώς από τα κράτη μέλη και μπορεί, συνεπώς, να επιτευχθεί καλύτερα σε επίπεδο Ένωσης, η Ένωση μπορεί να εγκρίνει μέτρα, σύμφωνα με την αρχή της επικουρικότητας, όπως καθορίζεται στο άρθρο 5 της Συνθήκης για την Ευρωπαϊκή Ένωση. Σύμφωνα με την αρχή της αναλογικότητας όπως διατυπώνεται στο ίδιο άρθρο, η παρούσα οδηγία δεν υπερβαίνει τα αναγκαία όρια για την επίτευξη του στόχου αυτού.
- (31) Σύμφωνα με την κοινή πολιτική δήλωση, της 28ης Σεπτεμβρίου 2011, των κρατών μελών και της Επιτροπής σχετικά με τα επεξηγηματικά έγγραφα¹⁷, τα κράτη μέλη δεσμεύτηκαν να επισυνάπτουν στην κοινοποίηση των εθνικών μέτρων μεταφοράς στο εθνικό δίκαιο, όταν δικαιολογείται, ένα ή περισσότερα έγγραφα που διευκρινίζουν τη σχέση ανάμεσα στα στοιχεία μιας οδηγίας και στα αντίστοιχα τμήματα των εθνικών πράξεων μεταφοράς. Για την παρούσα οδηγία ο νομοθέτης εκτιμά ότι η διαβίβαση των εγγράφων αυτών είναι δικαιολογημένη,

ΕΞΕΔΩΣΑΝ ΤΗΝ ΠΑΡΟΥΣΑ ΟΔΗΓΙΑ:

¹⁷ ΕΕ C 369 της 17.12.2011, σ. 14.

Η οδηγία 2011/83/ΕΕ τροποποιείται ως εξής:

1) Το άρθρο 3 τροποποιείται ως εξής:

α) προστίθεται η ακόλουθη παράγραφος 1β:

«1β) **Μόνο** τα άρθρα 1 και 2, το άρθρο 3 παράγραφοι 2, 5 και 6, το άρθρο 4, **το άρθρο 6 παράγραφος 7, το άρθρο 6α, το άρθρο 8 παράγραφος 6, το άρθρο 11α,** τα άρθρα 16α έως [...] **16δ,** το άρθρο 19, τα άρθρα 21 έως 23, το άρθρο 24 παράγραφος 1, [...] τα άρθρα 25 [...] **έως [...] 27 και το άρθρο 29** εφαρμόζονται στις εξ αποστάσεως συμβάσεις που συνάπτονται μεταξύ εμπόρου και καταναλωτή για την παροχή χρηματοοικονομικών υπηρεσιών.

Με εξαίρεση το άρθρο 21, [...] όταν οι συμβάσεις του πρώτου εδαφίου περιλαμβάνουν μια αρχική συμφωνία παροχής υπηρεσίας και ακολούθως διαδοχικές πράξεις ή σειρά διακριτών πράξεων της αυτής φύσεως που κλιμακώνονται χρονικά, οι διατάξεις που απαριθμούνται στο πρώτο εδάφιο εφαρμόζονται μόνο στην αρχική συμφωνία.

Όταν δεν υπάρχει αρχική συμφωνία παροχής υπηρεσίας αλλά οι διαδοχικές ή διακριτές πράξεις της αυτής φύσεως που κλιμακώνονται χρονικά διενεργούνται μεταξύ των ίδιων συμβαλλομένων μερών, τα άρθρα 16α και 16δ εφαρμόζονται μόνο στην πρώτη πράξη. Όταν όμως δεν έχει διενεργηθεί πράξη της ίδιας φύσης για διάστημα άνω του ενός έτους, η διενέργεια της επόμενης πράξης θα θεωρηθεί ως η πρώτη μιας νέας σειράς πράξεων και, συνεπώς, εφαρμόζονται τα άρθρα 16α και 16δ.»

β) στην παράγραφο 3 το στοιχείο δ) αντικαθίσταται από το ακόλουθο κείμενο:

«δ) για χρηματοοικονομικές υπηρεσίες, **εκτός των εξ αποστάσεως συμβάσεων** [...] που καλύπτονται από το άρθρο 3 παράγραφος 1β.»

1α) Στο άρθρο 6 παράγραφος 1, το στοιχείο η) αντικαθίσταται από το ακόλουθο κείμενο:

«η) όπου υπάρχει δικαίωμα υπαναχώρησης, τις προϋποθέσεις, την προθεσμία και τις διαδικασίες άσκησης του δικαιώματος, σύμφωνα με το άρθρο 11 παράγραφος 1, καθώς και το υπόδειγμα του εντύπου υπαναχώρησης που παρατίθεται στο παράρτημα Ι τμήμα Β και, κατά περίπτωση, πληροφορίες σχετικά με την ύπαρξη και τη θέση του κουμπιού υπαναχώρησης ή άλλης παρόμοιας λειτουργίας όπως αναφέρεται στο άρθρο 11α.»

1β) Προστίθεται το ακόλουθο άρθρο 11α:

«Άρθρο 11α

Άσκηση δικαιώματος υπαναχώρησης από εξ αποστάσεως συμβάσεις που συνάπτονται μέσω διαδικτυακής διεπαφής

1. Για εξ αποστάσεως συμβάσεις που συνάπτονται μέσω διαδικτυακής διεπαφής, ο έμπορος διασφαλίζει ότι ο καταναλωτής μπορεί να υπαναχωρήσει από τη σύμβαση στην ίδια διαδικτυακή διεπαφή χρησιμοποιώντας κουμπί ή παρόμοια λειτουργία.
Το κουμπί ή η παρόμοια λειτουργία φέρει ευανάγνωστη επισήμανση και περιέχει τις λέξεις “πατήστε εδώ για υπαναχώρηση” ή αντίστοιχη σαφή διατύπωση. Το κουμπί υπαναχώρησης ή η παρόμοια λειτουργία τοποθετείται στη διαδικτυακή διεπαφή με ευδιάκριτο τρόπο και είναι εύκολα προσβάσιμο από τον καταναλωτή.
2. Η χρήση του κουμπιού ή άλλης παρόμοιας λειτουργίας επιτρέπει στον καταναλωτή να προβεί στη δήλωση υπαναχώρησης παρέχοντας ή επιβεβαιώνοντας τις ακόλουθες πληροφορίες:
 - α) όνομα του καταναλωτή·
 - β) στοιχεία ταυτοποίησης της σύμβασης·
 - γ) λεπτομέρειες σχετικά με τα ηλεκτρονικά μέσα με τα οποία αποστέλλεται στον καταναλωτή η επιβεβαίωση της υπαναχώρησης.

3. Η δήλωση υπαναχώρησης υποβάλλεται με τη χρήση κουμπιού επιβεβαίωσης ή παρόμοιας λειτουργίας.

Το κουμπί επιβεβαίωσης ή παρόμοια λειτουργία επισημαίνεται με ευανάγνωστο τρόπο με τις λέξεις “υπαναχώρηση τώρα” ή με αντίστοιχη σαφή διατύπωση.

4. Μόλις ο καταναλωτής χρησιμοποιήσει το κουμπί επιβεβαίωσης ή παρόμοια λειτουργία, λαμβάνει αυτόματα επιβεβαίωση ότι υποβλήθηκε η δήλωση υπαναχώρησης, συμπεριλαμβανομένων της ημερομηνίας και της ώρας της υποβολής.

5. Ο έμπορος επιβεβαιώνει αμελλητί στον καταναλωτή το περιεχόμενο της δήλωσης υπαναχώρησης, συμπεριλαμβανομένων της ημερομηνίας και της ώρας παραλαβής της, σε σταθερό μέσο.»

2) Προστίθεται τα ακόλουθο κεφάλαιο:

«ΚΕΦΑΛΑΙΟ IIIα
ΚΑΝΟΝΕΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΕΞ ΑΠΟΣΤΑΣΕΩΣ ΣΥΜΒΑΣΕΙΣ
ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ [...]

Άρθρο 16α

Υποχρεώσεις ενημέρωσης για τις εξ αποστάσεως συμβάσεις [...] χρηματοοικονομικών υπηρεσιών

1. Πριν δεσμευθεί ο καταναλωτής με εξ αποστάσεως σύμβαση ή με οποιαδήποτε αντίστοιχη προσφορά, ο έμπορος παρέχει στον καταναλωτή με σαφή και κατανοητό τρόπο και με οποιονδήποτε τρόπο κρίνεται κατάλληλος για τα χρησιμοποιούμενα μέσα επικοινωνίας εξ αποστάσεως τις ακόλουθες πληροφορίες:
- α) την ταυτότητα και την κύρια επιχειρηματική δραστηριότητα του εμπόρου και, κατά περίπτωση, την ταυτότητα και την κύρια επιχειρηματική δραστηριότητα του εμπόρου για λογαριασμό του οποίου ενεργεί

- β) τη γεωγραφική διεύθυνση όπου ο έμπορος είναι εγκατεστημένος, καθώς και τον αριθμό τηλεφώνου του εμπόρου, τη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου του ή τα στοιχεία άλλων μέσων διαδικτυακής επικοινωνίας που παρέχει ο έμπορος [...] και, κατά περίπτωση, τα αντίστοιχα στοιχεία του εμπόρου για λογαριασμό του οποίου ενεργεί· όλα τα εν λόγω μέσα επικοινωνίας που παρέχει ο έμπορος εξασφαλίζουν ότι ο καταναλωτής μπορεί να έρθει σε επαφή γρήγορα και να επικοινωνήσει αποτελεσματικά με αυτόν και εγγυώνται ότι ο καταναλωτής μπορεί να τηρεί κάθε γραπτή αλληλογραφία με τον έμπορο σε σταθερό μέσο· [...]
- γ) [...] πληροφορίες σχετικά με το πού μπορεί ο καταναλωτής να απευθύνει τυχόν παράπονα προς τον έμπορο και, κατά περίπτωση, προς τον έμπορο για λογαριασμό του οποίου ο εν λόγω έμπορος ενεργεί·
- δ) σε περίπτωση που ο έμπορος είναι καταχωρισμένος σε εμπορικό ή αντίστοιχο δημόσιο μητρώο, το [...] μητρώο στο οποίο είναι εγγεγραμμένος και τον αριθμό μητρώου του ή ισοδύναμο μέσο ταυτοποίησης στο εν λόγω μητρώο·
- ε) όταν η δραστηριότητα του εμπόρου υπόκειται σε καθεστώς έγκρισης, [...] την ονομασία, τη διεύθυνση, τον ιστότοπο και τυχόν άλλα στοιχεία επικοινωνίας της αρμόδιας εποπτικής αρχής·
- στ) περιγραφή των κυριότερων χαρακτηριστικών της χρηματοοικονομικής υπηρεσίας·

- ζ) το συνολικό τίμημα που πρέπει να πληρώσει ο καταναλωτής στον έμπορο για τη χρηματοοικονομική υπηρεσία, συμπεριλαμβανομένων όλων των συναφών τελών, επιβαρύνσεων και δαπανών και όλων των φόρων που καταβάλλει ο έμπορος, ή, εάν δεν μπορεί να προσδιοριστεί το ακριβές τίμημα, τη βάση υπολογισμού του τιμήματος, κατά τρόπον ώστε να μπορεί να το ελέγξει ο καταναλωτής·
- η) κατά περίπτωση, ότι το τίμημα εξατομικεύτηκε βάσει αυτοματοποιημένης λήψης αποφάσεων·
- θ) [...] **κατά περίπτωση**, προειδοποίηση στην οποία να αναφέρεται ότι η χρηματοοικονομική υπηρεσία συνδέεται με μέσα που συνεπάγονται ειδικούς κινδύνους συνδεόμενους με τα επιμέρους χαρακτηριστικά ή τις πράξεις που πρέπει να εκτελεστούν ή των οποίων η τιμή εξαρτάται από τις διακυμάνσεις στις χρηματοοικονομικές αγορές τις οποίες ο έμπορος δεν μπορεί να ελέγξει, καθώς και ότι οι αποδόσεις του παρελθόντος [...] **δεν** αποτελούν δείκτη για τις μελλοντικές αποδόσεις·
- ι) ενημέρωση για ενδεχόμενη ύπαρξη άλλων φόρων [...] ή δαπανών που δεν εισπράττονται μέσω του εμπόρου ούτε χρεώνονται από αυτόν·
- ια) τυχόν χρονικούς περιορισμούς της ισχύος των πληροφοριών που παρέχονται **σύμφωνα με την παρούσα παράγραφο**·
- ιβ) τις ρυθμίσεις σχετικά με την πληρωμή και την εκτέλεση της σύμβασης·
- ιγ) το τυχόν ειδικό επιπλέον κόστος, **πέραν της βασικής χρέωσης**, που συνεπάγεται για τον καταναλωτή η χρήση των μέσων επικοινωνίας εξ αποστάσεως **για τη σύναψη της σύμβασης**, εάν αυτό το επιπλέον [...] κόστος χρεώνεται·
- ιδ) [...]
- ιε) [...]

- ιστ) την ύπαρξη ή μη δικαιώματος υπαναχώρησης και, εάν υπάρχει τέτοιο δικαίωμα, τη διάρκεια και τις προϋποθέσεις άσκησής του, συμπεριλαμβανομένων πληροφοριών για το ποσό που ενδέχεται να υποχρεωθεί να πληρώσει ο καταναλωτής σύμφωνα με το άρθρο 16γ παράγραφος 1, καθώς και τις διαδικασίες άσκησης του δικαιώματος υπαναχώρησης, μεταξύ άλλων, τη διεύθυνση ή τα στοιχεία των μέσων επικοινωνίας που είναι πρόσφορα για την αποστολή της δήλωσης υπαναχώρησης και, για χρηματοοικονομικές συμβάσεις συναπτόμενες μέσω διαδικτυακής διεπαφής, πληροφορίες για την ύπαρξη και τη θέση του κουμπιού υπαναχώρησης ή παρόμοιας λειτουργίας που αναφέρεται στο άρθρο 11α [...].
- ιζ) ανάλογα με την περίπτωση, την ελάχιστη διάρκεια της εξ αποστάσεως σύμβασης, εάν πρόκειται για σύμβαση παροχής χρηματοοικονομικών υπηρεσιών σε μόνιμη βάση ή περιοδικά·
- ιη) πληροφορίες σχετικά με τυχόν δικαιώματα των μερών για πρόωρη ή μονομερή καταγγελία της σύμβασης δυνάμει των όρων της εξ αποστάσεως σύμβασης, συμπεριλαμβανομένων τυχόν κυρώσεων που επιβάλλονται δυνάμει της σύμβασης στις περιπτώσεις αυτές·
- ιθ) [...]
- κ) κάθε συμβατική ρήτρα σχετικά με το εφαρμοστέο δίκαιο στην εξ αποστάσεως σύμβαση [...]
- κα) τη γλώσσα ή τις γλώσσες στις οποίες παρέχονται οι όροι και οι προϋποθέσεις της σύμβασης και η πρότερη ενημέρωση που προβλέπεται στο παρόν άρθρο, καθώς επίσης και τη γλώσσα ή τις γλώσσες στις οποίες ο έμπορος, σε συμφωνία με τον καταναλωτή, αναλαμβάνει την υποχρέωση να επικοινωνεί κατά τη διάρκεια [...] της εξ αποστάσεως σύμβασης·

κβ) κατά περίπτωση, τη δυνατότητα προσφυγής σε εξωδικαστικό μηχανισμό παραπόνων και επανόρθωσης, στον οποίο υπάγεται ο έμπορος, καθώς και τους τρόπους πρόσβασης σε αυτόν [...];

κγ) την ύπαρξη κεφαλαίων εγγύησης ή άλλων ρυθμίσεων για την παροχή αποζημιώσεων, που δεν καλύπτονται από την οδηγία 2014/49/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 16ης Απριλίου 2014, περί των συστημάτων εγγύησης των καταθέσεων, και από την οδηγία 97/9/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 3ης Μαρτίου 1997, σχετικά με τα συστήματα αποζημίωσης των επενδυτών.

2. Στην περίπτωση τηλεφωνικών επικοινωνιών, η ταυτότητα του εμπόρου και η εμπορική φύση της επικοινωνίας που ξεκίνησε ο έμπορος πρέπει να δηλώνονται ρητά στην αρχή οποιασδήποτε συνομιλίας με τον καταναλωτή. **Ο έμπορος ενημερώνει επίσης τον καταναλωτή σε περίπτωση που η κλήση καταγράφεται ή ενδέχεται να καταγραφεί.**

[...]

Κατά παρέκκλιση από την παράγραφο 1, εάν ο καταναλωτής συμφωνεί ρητά, ο έμπορος μπορεί να παρέχει μόνο τις πληροφορίες που αναφέρονται στα στοιχεία α), στ), ζ), ι) και ιστ) της εν λόγω παραγράφου. Σε αυτή την περίπτωση, ο [...] έμπορος ενημερώνει τον καταναλωτή για τη φύση και τη διαθεσιμότητα των λοιπών πληροφοριών που προβλέπονται στην παράγραφο 1 [...].

3. Ο έμπορος παρέχει τις πληροφορίες που προβλέπονται στην παράγραφο 1 [...] σε εύθετο χρόνο πριν από τη δέσμευση του καταναλωτή από τυχόν εξ αποστάσεως σύμβαση ή τυχόν αντίστοιχη προσφορά.

[...]

4. Οι πληροφορίες που προβλέπονται στην παράγραφο 1 [...] παρέχονται στον καταναλωτή σε σταθερό μέσο και [...] είναι ευανάγνωστες [...].

Οι πληροφορίες που προβλέπονται στην παράγραφο 1 παρέχονται, κατόπιν αιτήματος, σε κατάλληλη μορφή σε καταναλωτές με αναπηρία, περιλαμβανομένων των καταναλωτών με προβλήματα όρασης.

- 4α.** Με εξαίρεση τις πληροφορίες που προβλέπονται στην παράγραφο 1 στοιχεία α), στ), ζ), ι) και ιστ), ο έμπορος επιτρέπεται να διαστρωματώνει τις πληροφορίες όταν αυτές παρέχονται με ηλεκτρονικά μέσα.

Σε περίπτωση [...] διαστρωμάτωσης των πληροφοριών, είναι δυνατόν να προβληθούν, να αποθηκευτούν και να εκτυπωθούν οι πληροφορίες που προβλέπονται στην παράγραφο 1 ως ένα ενιαίο έγγραφο. Ο έμπορος διασφαλίζει ότι παρέχεται στον καταναλωτή το σύνολο των πληροφοριών που περιλαμβάνει η προσυμβατική ενημέρωση της παραγράφου 1 πριν από τη σύναψη της εξ αποστάσεως σύμβασης.

[...]

[...]

4β. Κατά παρέκκλιση από τις παραγράφους 3 και 4α, εάν η σύμβαση έχει συναφθεί κατόπιν αιτήματος του καταναλωτή με τη χρήση μέσου επικοινωνίας εξ αποστάσεως το οποίο δεν επιτρέπει την παροχή των πληροφοριών που προβλέπονται στην παράγραφο 1 σύμφωνα με την παράγραφο 4 σε εύθετο χρόνο προτού δεσμευτεί ο καταναλωτής από την εξ αποστάσεως σύμβαση ή πριν από τυχόν αντίστοιχη προσφορά, ο έμπορος παρέχει τις πληροφορίες αυτές σύμφωνα με την παράγραφο 4 αμέσως μετά τη σύναψη της σύμβασης.

5. Ως προς την εκπλήρωση των υποχρεώσεων ενημέρωσης που ορίζονται στο παρόν άρθρο, ο έμπορος φέρει το βάρος της απόδειξης.

5α. Τα κράτη μέλη μπορούν να θεσπίζουν ή να διατηρούν πιο αυστηρές διατάξεις σχετικά με τις υποχρεώσεις ενημέρωσης, πέρα από τις προβλεπόμενες στο παρόν άρθρο.

6. Όταν άλλη πράξη της Ένωσης που διέπει συγκεκριμένες χρηματοοικονομικές υπηρεσίες περιέχει κανόνες σχετικά με τις πληροφορίες που πρέπει να παρέχονται στον καταναλωτή πριν από τη σύναψη της σύμβασης, στις συγκεκριμένες χρηματοοικονομικές υπηρεσίες εφαρμόζονται μόνον οι [...] **κανόνες** της εν λόγω πράξης της Ένωσης, **ανεξάρτητα από τον βαθμό λεπτομέρειας των κανόνων αυτών**, εκτός εάν προβλέπεται διαφορετικά στην εν λόγω πράξη.

Όταν άλλη πράξη της Ένωσης που διέπει συγκεκριμένες χρηματοοικονομικές υπηρεσίες δεν περιέχει κανόνες σχετικά με την ενημέρωση περί του δικαιώματος υπαναχώρησης, ο έμπορος ενημερώνει τον καταναλωτή σχετικά με την ύπαρξη ή μη του εν λόγω δικαιώματος σύμφωνα με το άρθρο 16α παράγραφος 1 στοιχείο ιστ).

Άρθρο 16β

Δικαίωμα υπαναχώρησης από εξ αποστάσεως συμβάσεις χρηματοοικονομικών υπηρεσιών

1. Τα κράτη μέλη διασφαλίζουν ότι ο καταναλωτής διαθέτει προθεσμία δεκατεσσάρων ημερολογιακών ημερών για να υπαναχωρήσει από τη σύμβαση χωρίς ποινή και χωρίς να αναφέρει αιτιολογία. **Η προθεσμία αυτή παρατείνεται σε 30 ημερολογιακές ημέρες όταν πρόκειται για εξ αποστάσεως συμβάσεις με αντικείμενο πράξεις που αφορούν τις ατομικές συντάξεις.**

Η προθεσμία υπαναχώρησης που προβλέπεται στο πρώτο εδάφιο αρχίζει μία από τις ακόλουθες ημέρες:

- α) είτε την ημέρα σύναψης της εξ αποστάσεως σύμβασης,
- β) είτε την ημέρα κατά την οποία ο καταναλωτής παραλαμβάνει τους όρους και τις προϋποθέσεις της σύμβασης, και τις πληροφορίες κατά το άρθρο 16α, εάν η ημέρα αυτή είναι μεταγενέστερη από εκείνη του στοιχείου α) του παρόντος εδαφίου.

Εάν ο καταναλωτής δεν έχει παραλάβει τους όρους και τις προϋποθέσεις της σύμβασης και τις πληροφορίες σύμφωνα με το άρθρο 16α, η προθεσμία υπαναχώρησης λήγει 12 μήνες και 14 ημερολογιακές ημέρες μετά τη σύναψη της σύμβασης. Αυτό δεν ισχύει εάν ο καταναλωτής δεν έχει λάβει ενημέρωση σχετικά με το δικαίωμά υπαναχώρησής του σύμφωνα με το άρθρο 16α παράγραφος 1 στοιχείο ιστ).

2. Το δικαίωμα υπαναχώρησης δεν εφαρμόζεται στα εξής:

- α) [...] σε χρηματοοικονομικές υπηρεσίες το τίμημα των οποίων εξαρτάται από διακυμάνσεις στις χρηματοοικονομικές αγορές τις οποίες ο έμπορος δεν μπορεί να ελέγξει και οι οποίες μπορούν να επέλθουν κατά τη διάρκεια της προθεσμίας υπαναχώρησης, όπως για παράδειγμα υπηρεσίες που αφορούν:
- συνάλλαγμα· [...]
 - **μέσα της χρηματαγοράς**·
 - μεταβιβάσιμες κινητές αξίες·
 - μερίδια σε οργανισμούς συλλογικών επενδύσεων·
 - χρηματοπιστωτικά συμβόλαια μελλοντικής εκπλήρωσης (future contracts), συμπεριλαμβανομένων των ισοδυνάμων τίτλων που παρέχουν δικαίωμα εκκαθάρισης τοις μετρητοίς·
 - προθεσμιακές συμφωνίες επιτοκίου (FRA)·
 - συμφωνίες ανταλλαγής επιτοκίων, νομισμάτων και μετοχών·
 - δικαιώματα προαίρεσης (options) αγοράς ή πώλησης οιασδήποτε τίτλου από τους προβλεπόμενους στο παρόν σημείο, συμπεριλαμβανομένων των ισοδυνάμων τίτλων που παρέχουν δικαίωμα εκκαθάρισης τοις μετρητοίς. Στη συγκεκριμένη κατηγορία περιλαμβάνονται ιδίως τα δικαιώματα προαίρεσης συναλλάγματος και επιτοκίων·
 - κρυπτοστοιχεία [...]
- β) σε ασφαλιστήρια συμβόλαια ταξιδιών και αποσκευών ή παρόμοια βραχυπρόθεσμα ασφαλιστήρια συμβόλαια με διάρκεια μικρότερη του ενός μηνός·
- γ) σε συμβάσεις των οποίων η εκτέλεση έχει ολοκληρωθεί πλήρως και από τα δύο μέρη με ρητή αίτηση του καταναλωτή προτού ασκήσει ο καταναλωτής το δικαίωμα υπαναχώρησης.

3. Ο καταναλωτής έχει κάνει χρήση του δικαιώματος υπαναχώρησης εντός της προθεσμίας υπαναχώρησης που προβλέπεται στην παράγραφο 1, εάν η δήλωση περί άσκησης του δικαιώματος υπαναχώρησης έχει αποσταλεί ή το κουμπί υπαναχώρησης **ή παρόμοια λειτουργία** που προβλέπεται [...] **στο άρθρο 11α** [...] **έχει χρησιμοποιηθεί** από τον καταναλωτή πριν από τη λήξη της προθεσμίας.
4. Το παρόν άρθρο εφαρμόζεται με την επιφύλαξη τυχόν κανόνων του εθνικού δικαίου που ορίζουν προθεσμία κατά τη διάρκεια της οποίας δεν μπορεί να ξεκινήσει η εκτέλεση της σύμβασης.
5. [...]
- [...]
- [...]

5α. Όταν μια παρεπόμενη υπηρεσία που σχετίζεται με την εξ αποστάσεως σύμβαση χρηματοοικονομικών υπηρεσιών παρέχεται από τον έμπορο ή από τρίτο βάσει συμφωνίας μεταξύ του εν λόγω τρίτου και του εμπόρου, η εν λόγω δευτερεύουσα σύμβαση καταγγέλλεται, χωρίς καμία ποινή για τον καταναλωτή, εάν ο καταναλωτής ασκήσει το δικαίωμα υπαναχώρησης σύμφωνα με το παρόν άρθρο.

6. Όταν άλλη πράξη της Ένωσης που διέπει συγκεκριμένες χρηματοοικονομικές υπηρεσίες περιέχει κανόνες σχετικά με το [...] δικαίωμα υπαναχώρησης, στις συγκεκριμένες χρηματοοικονομικές υπηρεσίες εφαρμόζονται μόνον οι κανόνες περί δικαιώματος υπαναχώρησης της εν λόγω πράξης της Ένωσης, εκτός εάν προβλέπεται διαφορετικά στην εν λόγω πράξη. Όταν υπάρχει δυνατότητα να επιλέξουν τα κράτη μέλη μεταξύ δικαιώματος υπαναχώρησης και εναλλακτικής επιλογής, όπως η περίοδος περίσκεψης, στις συγκεκριμένες χρηματοοικονομικές υπηρεσίες εφαρμόζονται μόνον οι αντίστοιχοι κανόνες της εν λόγω πράξης της Ένωσης, εκτός εάν προβλέπεται διαφορετικά στην εν λόγω πράξη.

6α. Κατά παρέκκλιση από το παρόν άρθρο, τα κράτη μέλη μπορούν να επιλέξουν αντ' αυτού να εφαρμόσουν τις ακόλουθες διατάξεις στις ακόλουθες χρηματοοικονομικές υπηρεσίες όσον αφορά το δικαίωμα υπαναχώρησης ή περίοδο περίσκεψης:

- α) το άρθρο 14 παράγραφος 6 της οδηγίας 2014/17/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου¹⁸ στις συμβάσεις πίστωσης που εξαιρούνται από το πεδίο εφαρμογής σύμφωνα με το άρθρο 3 παράγραφος 2 της οδηγίας 2014/17/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, και
- β) τα άρθρα 14 και 15 της οδηγίας 2008/48/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου¹⁹ στις συμβάσεις πίστωσης που εξαιρούνται από το πεδίο εφαρμογής σύμφωνα με το άρθρο 2 παράγραφος 2 της οδηγίας 2008/48/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου.

¹⁸ Οδηγία 2014/17/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 4^{ης} Φεβρουαρίου 2014, σχετικά με τις συμβάσεις πίστωσης για καταναλωτές για ακίνητα που προορίζονται για κατοικία και την τροποποίηση των οδηγιών 2008/48/ΕΚ και 2013/36/ΕΕ και του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 1093/2010 (ΕΕ L 60 της 28.2.2014, σ. 34).

¹⁹ Οδηγία 2008/48/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 23^{ης} Απριλίου 2008, για τις συμβάσεις καταναλωτικής πίστης και την κατάρτιση της οδηγίας 87/102/ΕΟΚ του Συμβουλίου (ΕΕ L 133 της 22.5.2008, σ. 66).

Πληρωμή για την υπηρεσία που παρασχέθηκε πριν από την υπαναχώρηση

1. Εάν ο καταναλωτής ασκήσει το δικαίωμα υπαναχώρησης που προβλέπεται στο άρθρο 16β, ο εν λόγω καταναλωτής ενδέχεται να υποχρεωθεί να πληρώσει αμελλητί μόνο για την υπηρεσία που έχει όντως παράσχει σε αυτόν ο έμπορος σύμφωνα με τους όρους της εξ αποστάσεως σύμβασης. Το πληρωτέο ποσό:
 - α) δεν υπερβαίνει το ποσό που αναλογεί στην έκταση των υπηρεσιών που έχουν ήδη παρασχεθεί σε σύγκριση με το σύνολο των παροχών που προβλέπονται στην εξ αποστάσεως σύμβαση·
 - β) δεν είναι σε καμία περίπτωση τέτοιο που να μπορεί να εκλαμβάνεται ως ποινή.

1α. Τα κράτη μέλη μπορούν να ορίζουν ότι ο καταναλωτής δεν υποχρεούται να καταβάλει κανένα ποσό, όταν υπαναχωρεί από ασφαλιστική σύμβαση.

2. Ο έμπορος δεν μπορεί να απαιτήσει από τον καταναλωτή να καταβάλει κανένα ποσό βάσει της παραγράφου 1 του παρόντος άρθρου, εκτός εάν μπορεί να αποδείξει ότι ο καταναλωτής είχε δεόντως ενημερωθεί για το πληρωτέο ποσό, σύμφωνα με το άρθρο 16α παράγραφος 1 στοιχείο ιστ). Ωστόσο, σε καμία περίπτωση δεν μπορεί ο έμπορος να απαιτήσει την εν λόγω πληρωμή, εάν έχει αρχίσει να εκτελεί τη σύμβαση πριν από την εκπνοή της προθεσμίας υπαναχώρησης η οποία προβλέπεται στο άρθρο 16β παράγραφος 1, χωρίς να το ζητήσει προηγουμένως ο καταναλωτής.
3. Ο έμπορος επιστρέφει στον καταναλωτή, αμελλητί και το αργότερο εντός τριάντα ημερολογιακών ημερών, κάθε χρηματικό ποσό που έχει τυχόν λάβει από αυτόν βάσει των όρων της εξ αποστάσεως σύμβασης, με εξαίρεση το ποσό που προβλέπεται στην παράγραφο 1. Η προθεσμία ξεκινά από την ημέρα που ο έμπορος λαμβάνει την κοινοποίηση της υπαναχώρησης.
4. Ο καταναλωτής επιστρέφει στον έμπορο, αμελλητί και το αργότερο εντός 30 ημερολογιακών ημερών, κάθε χρηματικό ποσό που έχει τυχόν λάβει από αυτόν. Η εν λόγω προθεσμία ξεκινά από την ημέρα κατά την οποία ο καταναλωτής υπαναχώρησε από τη σύμβαση.

Άρθρο 16δ
Επαρκείς εξηγήσεις

1. Τα κράτη μέλη εξασφαλίζουν ότι οι έμποροι υποχρεούνται να παρέχουν επαρκείς εξηγήσεις στον καταναλωτή σχετικά με τις προτεινόμενες συμβάσεις χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, οι οποίες επιτρέπουν στον καταναλωτή να εκτιμήσει κατά πόσον η προτεινόμενη σύμβαση και οι παρεπόμενες υπηρεσίες είναι προσαρμοσμένες στις ανάγκες και την οικονομική του κατάσταση. Οι εξηγήσεις περιλαμβάνουν τα ακόλουθα στοιχεία:
 - α) την απαιτούμενη προσυμβατική ενημέρωση·
 - β) τα ουσιώδη χαρακτηριστικά της προτεινόμενης σύμβασης, συμπεριλαμβανομένων των πιθανών παρεπόμενων υπηρεσιών·
 - γ) τις συγκεκριμένες επιπτώσεις που μπορεί να έχει για τον καταναλωτή η προτεινόμενη σύμβαση [...].

2. [...]

2α. Τα κράτη μέλη καθορίζουν με ποιον τρόπο και σε ποιον βαθμό παρέχονται οι εξηγήσεις που προβλέπονται στην παράγραφο 1, μπορούν δε να προσαρμόζουν τον τρόπο και τον βαθμό στις συγκεκριμένες συνθήκες της κατάστασης στο πλαίσιο της οποίας προσφέρεται η χρηματοοικονομική υπηρεσία, στο πρόσωπο στο οποίο προσφέρεται και στη φύση της προσφερόμενης χρηματοοικονομικής υπηρεσίας.

3. Τα κράτη μέλη διασφαλίζουν ότι, σε περίπτωση που ο έμπορος χρησιμοποιεί διαδικτυακά εργαλεία, ο καταναλωτής έχει το δικαίωμα να ζητήσει και να εξασφαλίσει ανθρώπινη παρέμβαση σε κάθε στάδιο της διαδικασίας διαπραγμάτευσης και της συμβατικής σχέσης.
4. Όταν άλλη πράξη της Ένωσης που διέπει συγκεκριμένες χρηματοοικονομικές υπηρεσίες περιέχει κανόνες σχετικά με τις επαρκείς εξηγήσεις [...] που πρέπει να παρέχονται στον καταναλωτή, στις συγκεκριμένες χρηματοοικονομικές υπηρεσίες εφαρμόζονται μόνον οι κανόνες για τις επαρκείς εξηγήσεις της εν λόγω πράξης της Ένωσης, εκτός εάν προβλέπεται διαφορετικά στην εν λόγω πράξη [...].»

Άρθρο 16ε
[...]

[...] ^{20 21}

3) Το άρθρο 29 παράγραφος 1 αντικαθίσταται από το ακόλουθο κείμενο:

«1. Εάν κράτος μέλος κάνει χρήση οποιασδήποτε από τις ρυθμιστικές επιλογές του άρθρου 3 παράγραφος 4, του άρθρου 6 παράγραφοι 7 και 8, του άρθρου 7 παράγραφος 4, του άρθρου 8 παράγραφος 6, του άρθρου 9 παράγραφοι 1α και 3, του άρθρου 16 παράγραφοι 2 και 3 [...], του άρθρου 16α παράγραφος 5α και του άρθρου 16β παράγραφος 6α, ενημερώνει σχετικά την Επιτροπή μέχρι τις [ημερομηνία μεταφοράς στο εθνικό δίκαιο]. Το ίδιο πράττει και για οποιαδήποτε άλλη συνακόλουθη αλλαγή.»

²⁰ _____

²¹ _____

4) Στο άρθρο 30 προστίθεται το ακόλουθο εδάφιο:

«Έως τις [5 έτη από την έναρξη ισχύος], η Επιτροπή υποβάλλει στο Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο και το Συμβούλιο έκθεση σχετικά με την εφαρμογή της παρούσας οδηγίας όσον αφορά τις εξ αποστάσεως συμβάσεις χρηματοοικονομικών υπηρεσιών. Η εν λόγω έκθεση περιλαμβάνει ειδικότερα αξιολόγηση της παροχής χρηματοοικονομικών υπηρεσιών μέσω διαδικτυακής διεπαφής, συμπεριλαμβανομένων των επιπτώσεων της δομής, του σχεδιασμού, της λειτουργίας ή του τρόπου λειτουργίας των διαδικτυακών διεπαφών στην ικανότητα του καταναλωτή να λαμβάνει αποφάσεις. Η έκθεση συνοδεύεται, εάν απαιτηθεί, από νομοθετική πρόταση για την αναπροσαρμογή της παρούσας οδηγίας βάσει των εξελίξεων στον τομέα των δικαιωμάτων των καταναλωτών.»

Άρθρο 2

Μεταφορά στο εθνικό δίκαιο

1. Τα κράτη μέλη θεσπίζουν και δημοσιεύουν, το αργότερο την [24 μήνες μετά την έκδοση], τις αναγκαίες νομοθετικές, κανονιστικές και διοικητικές διατάξεις για να συμμορφωθούν με την παρούσα οδηγία. Ανακοινώνουν αμέσως στην Επιτροπή το κείμενο των εν λόγω διατάξεων.

Εφαρμόζουν τις διατάξεις αυτές από την [ημερομηνία 24+6 μήνες μετά την έκδοση].

Οι διατάξεις αυτές, όταν θεσπίζονται από τα κράτη μέλη, περιέχουν αναφορά στην παρούσα οδηγία ή συνοδεύονται από την αναφορά αυτή κατά την επίσημη δημοσίευσή τους. Ο τρόπος της αναφοράς αποφασίζεται από τα κράτη μέλη.

2. Τα κράτη μέλη ανακοινώνουν στην Επιτροπή το κείμενο των ουσιωδών διατάξεων εθνικού δικαίου τις οποίες θεσπίζουν στον τομέα που διέπεται από την παρούσα οδηγία.

Άρθρο 3
Κατάργηση

Η οδηγία 2002/65/EK καταργείται από την [24+6 μήνες μετά την έκδοση].

Οι παραπομπές στην καταργούμενη οδηγία νοούνται ως παραπομπές στην οδηγία 2011/83/ΕΕ, όπως τροποποιήθηκε από την παρούσα οδηγία, και διαβάζονται σύμφωνα με τον πίνακα αντιστοιχίας που παρατίθεται στο παράρτημα της παρούσας οδηγίας.

Άρθρο 4
Έναρξη ισχύος

Η παρούσα οδηγία αρχίζει να ισχύει την εικοστή ημέρα από τη δημοσίευσή της στην *Επίσημη Εφημερίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης*.

Άρθρο 5
Αποδέκτες

Η παρούσα οδηγία απευθύνεται στα κράτη μέλη.

Βρυξέλλες,

Για το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο
Ο Πρόεδρος / Η Πρόεδρος

Για το Συμβούλιο
Ο Πρόεδρος / Η Πρόεδρος

Πίνακας αντιστοιχίας

Οδηγία 2002/65/EK	Οδηγία 2011/83/ΕΕ, όπως τροποποιήθηκε με την παρούσα οδηγία
Άρθρο 1 παράγραφος 1	-
Άρθρο 1 παράγραφος 2 πρώτο εδάφιο	Άρθρο 3 παράγραφος 1β δεύτερο εδάφιο
Άρθρο 1 παράγραφος 2 δεύτερο εδάφιο	-
Άρθρο 2 στοιχείο α)	Άρθρο 2 σημείο 7)
Άρθρο 2 στοιχείο β)	Άρθρο 2 σημείο 12)
Άρθρο 2 στοιχείο γ)	Άρθρο 2 σημείο 2)
Άρθρο 2 στοιχείο δ)	Άρθρο 2 σημείο 1)
Άρθρο 2 στοιχείο ε)	Άρθρο 2 σημείο 7)
Άρθρο 2 στοιχείο στ)	Άρθρο 2 σημείο 10)
Άρθρο 2 στοιχείο ζ)	-
Άρθρο 3 παράγραφος 1	Άρθρο 16α παράγραφος 1
Άρθρο 3 παράγραφος 1 σημείο 1) στοιχεία α), β) και γ)	Άρθρο 16α παράγραφος 1 στοιχεία α) και β)
Άρθρο 3 παράγραφος 1 σημείο 1) στοιχείο δ)	Άρθρο 16α παράγραφος 1 στοιχείο δ)
Άρθρο 3 παράγραφος 1 σημείο 1) στοιχείο ε)	Άρθρο 16α παράγραφος 1 στοιχείο ε)
Άρθρο 3 παράγραφος 1 σημείο 2) στοιχείο α)	Άρθρο 16α παράγραφος 1 στοιχείο στ)
Άρθρο 3 παράγραφος 1 σημείο 2) στοιχείο β)	Άρθρο 16α παράγραφος 1 στοιχείο ζ)
Άρθρο 3 παράγραφος 1 σημείο 2) στοιχείο γ)	Άρθρο 16α παράγραφος 1 στοιχείο θ)
Άρθρο 3 παράγραφος 1 σημείο 2) στοιχείο δ)	Άρθρο 16α παράγραφος 1 στοιχείο ι)
Άρθρο 3 παράγραφος 1 σημείο 2) στοιχείο ε)	Άρθρο 16α παράγραφος 1 στοιχείο ια)
Άρθρο 3 παράγραφος 1 σημείο 2) στοιχείο στ)	Άρθρο 16α παράγραφος 1 στοιχείο ιβ)
Άρθρο 3 παράγραφος 1 σημείο 2) στοιχείο ζ)	Άρθρο 16α παράγραφος 1 στοιχείο ιγ)
Άρθρο 3 παράγραφος 1 σημείο 3) στοιχείο α)	Άρθρο 16α παράγραφος 1 στοιχείο ιστ)
Άρθρο 3 παράγραφος 1 σημείο 3) στοιχείο β)	Άρθρο 16α παράγραφος 1 στοιχείο ιζ)
Άρθρο 3 παράγραφος 1 σημείο 3) στοιχείο γ)	Άρθρο 16α παράγραφος 1 στοιχείο ιη)
Άρθρο 3 παράγραφος 1 σημείο 3) στοιχείο δ)	Άρθρο 16α παράγραφος 1 στοιχείο ιθ)

Οδηγία 2002/65/EK	Οδηγία 2011/83/ΕΕ, όπως τροποποιήθηκε με την παρούσα οδηγία
Άρθρο 3 παράγραφος 1 σημείο 3) στοιχείο ε)	-
Άρθρο 3 παράγραφος 1 σημείο 3) στοιχείο στ)	Άρθρο 16α παράγραφος 1 στοιχείο κ)
Άρθρο 3 παράγραφος 1 σημείο 3) στοιχείο ζ)	Άρθρο 16α παράγραφος 1 στοιχείο κα)
Άρθρο 3 παράγραφος 1 σημείο 4) στοιχείο α)	Άρθρο 16α παράγραφος 1 στοιχείο κβ)
Άρθρο 3 παράγραφος 1 σημείο 4) στοιχείο β)	-
Άρθρο 3 παράγραφος 2	-
Άρθρο 3 παράγραφος 3 στοιχείο α)	Άρθρο 16α παράγραφος 2 πρώτο εδάφιο
Άρθρο 3 παράγραφος 3 στοιχείο β) πρώτη, δεύτερη, τρίτη και πέμπτη περίπτωση	Άρθρο 16α παράγραφος 2 δεύτερο εδάφιο
Άρθρο 3 παράγραφος 3 στοιχείο β) τέταρτη περίπτωση	-
Άρθρο 3 παράγραφος 3 δεύτερο εδάφιο	Άρθρο 16α παράγραφος 2 τρίτο εδάφιο
Άρθρο 3 παράγραφος 4	-
Άρθρο 4 παράγραφοι 1 και 5	Άρθρο 16α παράγραφος 6
Άρθρο 4 παράγραφοι 2, 3 και 4	-
Άρθρο 5 παράγραφος 1	Άρθρο 16α παράγραφος 3 πρώτο εδάφιο και παράγραφος 4 πρώτο εδάφιο
Άρθρο 5 παράγραφος 2	-
Άρθρο 5 παράγραφος 3	-
Άρθρο 6 παράγραφος 1 πρώτο εδάφιο πρώτη περίοδος	Άρθρο 16β παράγραφος 1 πρώτο εδάφιο
Άρθρο 6 παράγραφος 1 πρώτο εδάφιο δεύτερη περίοδος	-
Άρθρο 6 παράγραφος 1 δεύτερο εδάφιο πρώτη περίπτωση	Άρθρο 16β παράγραφος 1 δεύτερο εδάφιο στοιχείο α)
Άρθρο 6 παράγραφος 1 δεύτερο εδάφιο δεύτερη περίπτωση	Άρθρο 16β παράγραφος 1 δεύτερο εδάφιο στοιχείο β)
Άρθρο 6 παράγραφος 1 τρίτο εδάφιο	-
Άρθρο 6 παράγραφος 2 στοιχείο α)	Άρθρο 16β παράγραφος 2 στοιχείο α)
Άρθρο 6 παράγραφος 2 στοιχείο β)	Άρθρο 16β παράγραφος 2 στοιχείο β)
Άρθρο 6 παράγραφος 2 στοιχείο γ)	Άρθρο 16β παράγραφος 2 στοιχείο γ)
Άρθρο 6 παράγραφοι 3, 4, 5, 6, 7 και 8	-

Οδηγία 2002/65/EK	Οδηγία 2011/83/ΕΕ, όπως τροποποιήθηκε με την παρούσα οδηγία
Άρθρο 7 παράγραφος 1 εισαγωγική φράση	Άρθρο 16γ παράγραφος 1 εισαγωγική φράση
Άρθρο 7 παράγραφος 1 πρώτη περίπτωση	Άρθρο 16γ παράγραφος 1 στοιχείο α)
Άρθρο 7 παράγραφος 1 δεύτερη περίπτωση	Άρθρο 16γ παράγραφος 1 στοιχείο β)
Άρθρο 7 παράγραφος 2	-
Άρθρο 7 παράγραφος 3	Άρθρο 16γ παράγραφος 2
Άρθρο 7 παράγραφος 4	Άρθρο 16γ παράγραφος 3
Άρθρο 7 παράγραφος 5	Άρθρο 16γ παράγραφος 4
Άρθρο 9	-
Άρθρο 10	-
Άρθρο 11 πρώτο και τρίτο εδάφιο	Άρθρο 24 παράγραφος 1
Άρθρο 11 δεύτερο εδάφιο	-
Άρθρο 12 παράγραφος 1	Άρθρο 25 πρώτο εδάφιο
Άρθρο 12 παράγραφος 2	-
Άρθρο 13 παράγραφος 1	Άρθρο 23 παράγραφος 1
Άρθρο 13 παράγραφος 2	Άρθρο 23 παράγραφος 2
Άρθρο 13 παράγραφος 3	-
Άρθρο 14	-
Άρθρο 15	-
Άρθρο 16	-
Άρθρο 17	-
Άρθρο 18	-
Άρθρο 19	-
Άρθρο 20	-
Άρθρο 21	-
Άρθρο 22	-
Άρθρο 23	-