

Briselē, 2023. gada 24. februārī
(OR. en)

6363/23

Starpiestāžu lieta:
2022/0147(COD)

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

PIEZĪME

Sūtītājs:	Pastāvīgo pārstāvju komiteja (I)
Saņēmējs:	Padome
Iepriekš. dok. Nr.:	6065/23
K-jas dok. Nr.:	9053/22 + ADD1-4
Temats:	Priekšlikums – EIROPAS PARLAMENTA UN PADOMES DIREKTĪVA, ar ko attiecībā uz attālināti noslēgtiem finanšu pakalpojumu līgumiem groza Direktīvu 2011/83/ES un atceļ Direktīvu 2002/65/EK – vispārēja pieeja

I. IEVADS

1. Komisija 2022. gada 11. maijā nāca klajā ar priekšlikumu Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvai, ar ko attiecībā uz attālināti noslēgtiem finanšu pakalpojumu līgumiem groza Direktīvu 2011/83/ES un atceļ Direktīvu 2002/65/EK ¹. Priekšlikuma pamatā ir Līguma par Eiropas Savienības darbību (LESD) 114. pants.

¹ Dok. 9053/22 + ADD 1–4.

2. Spēkā esošās direktīvas par patēriņa finanšu pakalpojumu tālpārdošanu ² pārskatīšana tika izziņota Komisijas jaunajā Patērētāju tiesību aizsardzības programmā ³, un Padome to atbalstīja savos attiecīgajos secinājumos ⁴; šo pasākumu nolūks bija stiprināt patērētāju tiesību aizsardzību.
3. Ar priekšlikumu atjaunina un modernizē vispārējo sistēmu (kas darbojas kā drošības tīkls) attiecībā uz attālināti noslēgtiem finanšu pakalpojumu līgumiem, atceļot spēkā esošo tiesisko regulējumu un horizontāli piemērojamās Patērētāju tiesību direktīvas ⁵ darbības jomā iekļaujot attiecīgos patērētāju tiesību aspektus.
4. Priekšlikuma galvenie mērķi ir:
 - i) nodrošināt racionalizētu un nākotnes prasībām atbilstošu regulējumu attiecībā uz attālināti noslēgtiem finanšu pakalpojumu līgumiem,
 - ii) nodrošināt labāku patērētāju tiesību aizsardzību digitālajā vidē,
 - iii) samazināt nevajadzīgu slogu un nodrošināt vienlīdzīgus konkurences apstākļus finanšu pakalpojumu sniedzējiem, tādējādi veicinot šādu pakalpojumu pārrobežu sniegšanu.
5. Eiropas Ekonomikas un sociālo lietu komiteja savu atzinumu sniedza 2022. gada 21. septembrī ⁶.
6. Eiropas Parlamentā atbildīgā komiteja ir Iekšējā tirgus un patērētāju aizsardzības komiteja (*IMCO*), savukārt Ekonomikas un monetārā komiteja (*ECON*) savu atzinumu sniegs kā iesaistītā komiteja. Dosjē referente ir *Arba KOKALARI* kundze (*PPE*, Zviedrija). *IMCO* komitejas balsojums ir paredzēts 2023. gada 27. un 28. martā.

² Direktīva 2002/65/EK.

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

⁴ Dok. 6364/21.

⁵ Direktīva 2011/83/ES.

⁶ INT/994 – EESC-2022.

II. DARBS PADOMES DARBA SAGATAVOŠANAS STRUKTŪRĀS

7. 2022. gada 30. jūnijā Francijas prezidentūras laikā Komisija Patērētāju aizsardzības un informācijas jautājumu darba grupu iepazīstināja ar priekšlikumu un tam pievienoto ietekmes novērtējumu, un notika pirmā viedokļu apmaiņa. Priekšlikuma izskatīšana pantu pa pantam sākās 2022. gada jūlijā Čehijas prezidentūras laikā, kurā piecas sanāksmes bija veltītas priekšlikuma detalizētai izskatīšanai un apspriešanai. Darba grupa priekšlikumu turpināja apspriest Zviedrijas prezidentūras laikā (viena sanāksme).
8. Prezidentvalsts darba grupai iesniedza sešus kompromisa priekšlikumus, kas tika izstrādāti, pamatojoties uz delegāciju mutiskiem un rakstiskiem komentāriem un to atbildēm uz mērķorientētām aptaujām. Šā darba gaitā priekšlikums ir pielāgots, lai ņemtu vērā dalībvalstu paustās bažas, kā izklāstīts turpmāk III iedaļā. Ir veikta arī virkne tehnisku izmaiņu, lai tekstu vajadzības gadījumā precizētu un papildinātu.
9. Pielikumā izklāstītais kompromisa teksts atspoguļo prezidentvalsts pastāvīgos centienus panākt līdzsvaru starp dažādām delegāciju nostājām, vienlaikus saglabājot Komisijas priekšlikuma mērķus. Izmaiņas salīdzinājumā ar Komisijas priekšlikumu ir norādītas treknrakstā un pasvītrotas un/vai ar [...].
10. Pastāvīgo pārstāvju komiteja 2023. gada 17. februāra sanāsmē apstiprināja kompromisa tekstu ⁷ un vienojās to nosūtīt Konkurētspējas padomei 2023. gada 2. martā, lai vienotos par vispārēju pieeju. Itālija un Luksemburga ir iesniegušas paziņojumus, kas izklāstīti šīs piezīmes 1. papildinājumā.

⁷ Dok. 6065/23.

III. IZMAINAS KOMISIJAS PRIEKŠLIKUMĀ

11. Galvenās izmaiņas

a) Saskaņošanas līmenis

Viens no Komisijas priekšlikuma svarīgajiem mērķiem ir nodrošināt vienādi augstu patērētāju tiesību aizsardzības līmeni visā vienotajā tirgū, un tas būtu jāpanāk ar pilnīgu saskaņošanu. Attiecībā uz pirmslīguma informāciju 2002. gada direktīva dalībvalstīm deva iespēja paredzēt tādu patērētāju tiesību aizsardzības līmeni, kas pārsniedz ES līmenī noteikto. Dalībvalstīm, kuras šo iespēju izmantoja, Komisijas priekšlikums nozīmētu patērētāju tiesību aizsardzības līmeņa pazemināšanu. Tādēļ ar kompromisa tekstu dalībvalstīm tiek dota iespēja šajā jomā piemērot stingrākus noteikumus.

b) Piemērojamība – drošības tīkls

Vairākas dalībvalstis pauda uzskatu, ka ir būtiski precizēt, kā direktīvas noteikumi papildina noteikumus tiesību aktos par konkrētiem produktiem, piemēram, attiecībā uz finanšu pakalpojumiem, kas no nozarei specifiskiem noteikumiem ir nepārprotami izslēgti vai uz kuriem tie attiecas tikai daļēji. Juridiskās noteiktības labad kompromisa tekstā ir sīkāk izskaidrota mijiedarbība starp direktīvu un nozaru tiesību aktiem. Lai patērētājiem nodrošinātu lielāku skaidrību un lai izvairītos no tā, ka līdzīga rakstura finanšu produktiem piemēro dažādus noteikumus, ar kompromisa tekstu dalībvalstīm tiek dota arī iespēja dažus konkrētiem produktiem paredzētus noteikumus par atteikuma tiesībām piemērot dažiem konkrētiem finanšu produktiem. Apsvērumos par to ir sniegts izvērsts skaidrojums.

Kompromisa tekstā ir iekļauti arī citi Patērētāju tiesību direktīvas noteikumi (panti), kas piemērojami finanšu pakalpojumu līgumiem, piemēram, noteikumi par līgumiem, kas noslēgti pa tālruni, nepasūtītu preču pārdošanu, ziņošanu un iespēju dalībvalstīm valsts tiesību aktos saglabāt un ieviest valodas prasības attiecībā uz pirmslīguma informāciju.

c) Atteikuma poga

Atteikuma poga vai līdzīga funkcija palielina patērētāju informētību par viņu atteikuma tiesībām un iespējām atteikties no līguma. Attiecībā uz distances līgumiem kopumā ir svarīgi, lai atteikšanās no līguma nebūtu apgrūtinātāka nekā tā noslēgšana. Lai vēl vairāk stiprinātu patērētāju tiesību aizsardzību, kompromisa tekstā ir ierosināts atteikuma pogas piemērošanu neierobežot, proti, neattiecināt to tikai uz finanšu pakalpojumiem. Tā vietā tekstā ir ierosināts attiecīgos noteikumus pārcelt uz Patērētāju tiesību direktīvas vispārīgo nodaļu, tādējādi distances līgumiem nodrošinot horizontālu piemērošanas jomu. Turklāt, lai atvieglotu atteikuma pogas ieviešanu un lai patērētāji varētu vienkāršāk īstenot savas tiesības, kompromisa tekstā ir ierosinātas dažas tehniskas izmaiņas atteikuma pogas dizainā.

d) Tiešsaistes saskarnes

Kompromisa tekstā ir svītrots noteikums par papildu aizsardzību attiecībā uz tiešsaistes saskarnēm, pamatojoties uz to, ka patērētāju tiesību aizsardzības iestādēm būtu ļoti grūti novērtēt, vai šis pienākums ir pārkāpts. Šajā sakarā attiecīgie horizontālie tiesību akti, piemēram, Mākslīgā intelekta akts, Digitālo pakalpojumu akts ⁸ un Negodīgas komercprakses direktīva ⁹, varētu būt piemērotāki instrumenti šādu pienākumu regulēšanai.

Lai aizstātu šo noteikumu, ir iekļauta pārskatīšanas klauzula, saskaņā ar kuru Komisijai ir jānovērtē, kā tirgotāju izmantoto tiešsaistes saskarņu struktūra, dizains, funkcija vai darbības veids ietekmē patērētāju spēju pieņemt brīvus, autonomus un apzinātus lēmumus.

12. Citas nozīmīgas izmaiņas

- a) Informācijas atklāšana: Ierosināto izmaiņu mērķis ir pirmslīguma informāciju modernizēt un padarīt to atbilstošu nākotnes prasībām.

⁸ Regula (ES) 2022/2065.

⁹ Direktīva 2005/29/EK.

- b) Pienācīgi paskaidrojumi: Tā kā saskaņā ar direktīvu noslēgtie līgumi var būt dažādi un cits no cita ievērojami atšķirties, kompromisa tekstā ir ierosināts, ka to, kā tiek sniegti pienācīgi paskaidrojumi, dalībvalstis var pielāgot apstākļiem, kādos pakalpojums tiek piedāvāts, un patērētāja vajadzībai pēc palīdzības.
- c) Saskaņošana ar Patēriņa kredītu direktīvas noteikumiem, par kuriem pašlaik notiek sarunas
- Atteikuma tiesību ierobežošana laikā: juridiskās noteiktības pastiprināšanas labad kompromisa tekstā attiecībā uz atteikuma tiesībām ierosina noteikt termiņu, proti, uz vienu gadu un divām nedēļām, ja līguma informācija saskaņā ar direktīvas noteiktajiem pienākumiem nav nosūtīta patērētājam, izņemot gadījumus, kad informācija par atteikuma tiesībām nav paziņota patērētājam.
 - Sankcijas: kompromisa tekstā ir ierosināts atcelt prasību nopietna pārobežu pārkāpuma gadījumā piemērot naudas sodus, kuru maksimālais apmērs ir vismaz 4 % no tirgotāja gada apgrozījuma.
- d) Transponēšana: Kompromisa tekstā ir paredzēts ilgāks transponēšanas periods, lai nozarei dotu pietiekami daudz laika pielāgoties jaunajiem ES noteikumiem. Papildu seši mēneši uzņēmumiem ļautu veikt nepieciešamās izmaiņas to IT sistēmās un atjaunināt procesus.

IV. NOBEIGUMS

13. Ņemot vērā minēto, Konkurētspējas padome tiek aicināta vienoties par vispārēju pieeju, pamatojoties uz pielikumā izklāstīto tekstu, un pilnvarot prezidentvalsti sākt sarunas ar Eiropas Parlamentu.

2022/0147 (COD)

Priekšlikums

EIROPAS PARLAMENTA UN PADOMES DIREKTĪVA,

ar ko attiecībā uz attālināti noslēgtiem finanšu pakalpojumu līgumiem groza

Direktīvu 2011/83/ES 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,

ņemot vērā Eiropas Centrālās bankas atzinumu ¹,

ņemot vērā Eiropas Ekonomikas un sociālo lietu komitejas atzinumu ²,

saskaņā ar parasto likumdošanas procedūru,

¹

² ...

tā kā:

- (1) Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvā 2002/65/EK ³ Savienības līmenī paredzēti noteikumi par patēriņa finanšu pakalpojumu tālpārdošanu. Vienlaikus Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvā 2011/83/ES ⁴ 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 saskaņā ar 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.
- (4) Vienādi augstu patērētāju aizsardzības līmeni visā iekšējā tirgū vislabāk var panākt ar pilnīgu saskaņošanu. Pilnīga saskaņošana 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 tādus valsts 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 valstu tiesību aktus.

³ 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.).

⁴ 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 Direktīvu 97/7/EK (OV L 304, 22.11.2011., 64. lpp.).

- (5) Direktīvai 2002/65/EK ir veiktas dažādas pārskatīšanas. Minētajās pārskatīšanās atklājās, ka Savienības tiesību aktu par konkrētiem produktiem pakāpeniska ieviešana ir izraisījusi būtisku pārklāšanos ar Direktīvu 2002/65/EK un ka digitalizācija 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. Direktīvas 2002/65/EK piemērošana patērējam finanšu pakalpojumiem, ko nereglamentē nozaru Savienības tiesību akti, nozīmē, ka patērētāju un tirgotāju labā tiek piemērots saskaņotu noteikumu kopums. Šī "drošības tīkla" funkcija palīdz nodrošināt augstu patērētāju aizsardzības līmeni, vienlaikus nodrošinot vienlīdzīgus konkurences apstākļus tirgotājiem.
- (7) Lai ņemtu vērā to, ka Savienības nozaru 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 Savienības nozaru tiesību akti, vai arī tie ir izslēgti no konkrētus finanšu pakalpojumus reglamentējošu Savienības tiesību aktu darbības jomas**.

- (8) 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. Tomēr šī papildināmība ir ierobežota, jo Direktīva 2011/83/ES neattiecas uz finanšu pakalpojumiem [...], **kas 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 *per se* nebūtu jāuzskata par finanšu pakalpojumu.**
- (9) Direktīvas 2011/83/ES darbības jomas paplašināšanai, attiecinot to arī uz finanšu pakalpojumiem, par kuriem līgums noslēgts attālināti, būtu jānodrošina vajadzīgā papildināmība. Tomēr, ņemot vērā patēriņa finanšu pakalpojumu specifiku, jo īpaši to sarežģītību, ne visi Direktīvas 2011/83/ES noteikumi būtu jāpiemēro attālināti noslēgtiem patēriņa finanšu pakalpojumu līgumiem. Vajadzīgā skaidrība un juridiskā noteiktība būtu jānodrošina īpašai nodaļai ar noteikumiem, kas piemērojami tikai attālināti noslēgtiem patēriņa finanšu pakalpojumu līgumiem.
- (9.a) 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 piemērot šajā direktīvā noteiktās prasības līgumiem, kas nav iekļauti tās darbības jomā.**
- (10) 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, noteikumi par papildu maksājumiem, izpildi, [...] sankcijām, **nepasūtītu preču pārdošanu un zinošanu**, būtu jāpiemēro arī attālināti noslēgtiem finanšu pakalpojumu līgumiem. Šo noteikumu piemērošana nodrošina papildināmību starp dažādu veidu attālināti noslēgtiem līgumiem. Direktīvā 2011/83/ES paredzēto noteikumu un sankciju piemērošanas tvēruma paplašināšana nodrošinās, ka tirgotājiem tiek piemēroti iedarbīgi, samērīgi un atturoši naudas sodi [...].

- (11) Īpašai Direktīvas 2011/83/ES nodaļai būtu jāietver joprojām būtiskie un nepieciešamie Direktīvas 2002/65/EK noteikumi, jo īpaši attiecībā uz tiesībām uz pirmslīguma informāciju un atteikuma tiesībām, un noteikumi, kas nodrošina godīgumu tiešsaistē, ja finanšu pakalpojumu līgumi tiek noslēgti attālināti.
- (12) 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 ES Pamattiesību hartas 38. pantā noteikto mērķu sasniegšana. Noteikumam par pienācīgiem paskaidrojumiem būtu jānodrošina papildu pārredzamība un jāsniedz patērētājam iespēja pieprasīt cilvēka iejaukšanos, kad patērētājs sazinās ar tirgotāju, izmantojot **pilnībā automatizētas tiešsaistes saskarnes, piemēram, *sarunbotus*[...], automatizētas konsultācijas, interaktīvus rīkus** vai līdzīgus [...] **līdzekļus.** [...] **Citus noteikumus, kas nodrošina godīgumu tiešsaistē saskaņā ar citiem Savienības tiesību aktiem, piemēram, Eiropas Parlamenta un Padomes Regulu 2022/2065/ES⁵, var piemērot tad, ja finanšu pakalpojumu līgumu noslēdz attālināti, izmantojot elektroniskus līdzekļus. Lai nodrošinātu augstu patērētāju aizsardzības līmeni, Komisijai būtu jānovērtē, kā tirgotāju izmantoto tiešsaistes saskarņu struktūra, dizains, funkcija vai darbības veids ietekmē patērētāju spēju pieņemt lēmumus vai izdarīt izvēli brīvi, pastāvīgi un apzināti. Šajā sakarā Komisijai būtu jāizskata tāda prakse kā laikā ierobežoti darījumi, kurus izmanto, lai patērētājiem radītu steidzamības sajūtu nolūkā paātrināt līguma noslēgšanu, un diskriminējošu cenu optimizācijas izmantošana, pamatojoties uz individuālu cenu jutīgumu.**

⁵ **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.).**

- (13) Dažus patērīņa finanšu pakalpojumus reglamentē īpaši Savienības tiesību aktu noteikumi, kuri turpina attiekties uz šiem finanšu pakalpojumiem. Lai nodrošinātu juridisko noteiktību, 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 šo noteikumu detalizētības pakāpes** minētajiem konkrētajiem patērīņa 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 konkrētos noteikumus. Šajā sakarā ikreiz, kad kādā no īpašajiem Savienības tiesību aktiem ir paredzēti noteikumi, kas dalībvalstīm piedāvā 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/ES par patērētāju kredītīgumiem saistībā ar mājokļa nekustamo īpašumu**⁶ **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.**

⁶ **Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīva 2014/17/ES (2014. gada 4. februāris) par patērētāju kredītīgumiem 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.).**

(13.a) 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, Regulā (ES) 2019/1238 par Pan-Eiropas privāto pensiju produktu (PEPP) ⁷, Direktīvā 2014/92/ES par maksājumu kontu tarifu salīdzināmību, maksājumu kontu maiņu un piekļuvi maksājumu kontiem ar pamatfunkcijām ⁸, Direktīvā 2014/65/ES par finanšu instrumentu tirgiem ⁹ vai Direktīvā (ES) 2016/97 par apdrošināšanas izplatīšanu ¹⁰ ir paredzēta gan īpašajā Savienības tiesību pamataktā ietvertā pirmslīguma informācija, gan arī Komisija tiek pilnvarota pieņemt deleģētos vai īstenošanas aktus. Uz attiecīgajiem konkrētajiem patērīna 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.

⁷ OV L 198, 25.7.2019., 1. lpp.

⁸ OV L 257, 28.8.2014., 214. lpp.

⁹ 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.–496. lpp.).

¹⁰ Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīva (ES) 2016/97 (2016. gada 20. janvāris) par apdrošināšanas izplatīšanu (OV L 26, 2.2.2016., 19.–59. lpp.).

(13.b) 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/EK ¹¹ 186. pantu, ir piemērojami Direktīvas 2009/138/EK noteikumi par "līguma anulēšanas laikposmu", nevis šajā direktīvā paredzētie noteikumi par atteikuma tiesībām, un ja piemēro Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvas 2014/17/ES ¹² 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 [...].

¹¹ Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīva 2009/138/EK (2009. gada 25. novembris) par uzņēmējdarbības uzsākšanu un veikšanu apdrošināšanas un pārapdrošināšanas jomā (Maksāspēja II) (OV L 335, 17.12.2009., 1. lpp.).

¹² 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.).

(13.c) Attiecībā uz pienācīgiem paskaidrojumiem [...] daži Savienības tiesību akti, kas reglamentē konkrētus finanšu pakalpojumus, piemēram, Direktīva 2014/17/ES par patērētāju kredītlīgumiem saistībā ar mājokļa nekustamo īpašumu ¹³,

Direktīva 2014/65/ES par finanšu instrumentu tirgiem ¹⁴ un Direktīva (ES) 2016/97 par apdrošināšanas izplatīšanu ¹⁵, jau paredz noteikumus 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 [...] **pienācīgu paskaidrojumu**, kas patērētājam jāsniedz pirms līguma noslēgšanas, **neatkarīgi no tā, kā tas ir nosaukts attiecīgajā Savienības tiesību aktā.**

¹³ 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.).

¹⁴ **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.–496. lpp.).**

¹⁵ **Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīva (ES) 2016/97 (2016. gada 20. janvāris) par apdrošināšanas izplatīšanu (OV L 26, 2.2.2016., 19.–59. lpp.).**

(13.d) Ja Savienības tiesību aktos, kas reglamentē konkrētus finanšu pakalpojumus, ir paredzēti noteikumi par pirmslīguma informāciju, bet nav paredzēti noteikumi par atteikuma tiesībām, būtu jāpiemēro šīs direktīvas noteikumi par atteikuma tiesībām. Piemēram, Direktīvā 2009/138/EK par uzņēmējdarbības uzsākšanu un veikšanu apdrošināšanas un pārapdrošināšanas jomā (Maksābspēja II) 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 būtu jāpiemēro 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 patērētāja pienācīgu informētību.

(13.e) 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 jā sākas, vai nu no dienas, kad tiek noslēgts distances līgums saskaņā ar šīs direktīvas 16.b panta 1.a punktu, vai no brīža, kad tiek piemēroti līguma noteikumi un pirmslīguma informācija saskaņā ar Savienības tiesību aktiem, kas reglamentē minētos konkrētos finanšu pakalpojumus, ja informācija tiek sniegta 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.

- (14) 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 ņemtu vērā 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.
- (15) 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 sākotnējā nolīguma 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, par "sākotnējo nolīgumu par pakalpojumiem" var uzskatīt bankas konta atvēršanu, un par "darbībām" var uzskatīt līdzekļu noguldīšanu bankas kontā vai izņemšanu no tā. Jaunu elementu pievienošana sākotnējam nolīgumam par pakalpojumiem, **piemēram, iespēja izmantot elektroniskas maksāšanas līdzekli kopā ar esošo bankas kontu,** nav "darbība", bet papildu līgums. **Citos Savienības tiesību aktos, kas reglamentē konkrētus finanšu pakalpojumus, attiecībā uz sākotnējiem nolīgumiem un darbībām var paredzēt atšķirīgus noteikumus.**
- (16) Lai norobežotu šīs direktīvas piemērošanas jomu, noteikumus par patēriņa finanšu pakalpojumiem, par kuriem līgums noslēgts attālināti, nevajadzētu piemērot pakalpojumiem, kurus sniedz neregulāri un ārpus komerciālas struktūras, kas paredzēta distances līgumu slēgšanai.

- (17) Distances saziņas līdzekļu izmantošana nedrīkstētu būt iemesls patērētājam sniegtās informācijas neattaisnotai ierobežošanai. 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 lēmumu, pilnībā pārzinot faktus, patērētājiem informācija būtu jāsaņem [...] **laicīgi** pirms distances līguma noslēgšanas. [...]
- (18) Informācijas prasības būtu jāmodernizē un [...] **jāpielāgo nākotnes vajadzībām. Tādēļ tirgotājam būtu jādara zināms patērētājam savs tālruna numurs, kā arī e-pasta adrese vai citi saziņas līdzekļi, kas var aptvert dažādas saziņas metodes, kā arī jāsniedz informācija par to, kur iesniegt sūdzības. Prasības attiecībā uz sūdzību izskatīšanas kārtību varētu noteikt dalībvalstis. Patērētāji būtu jāinformē par konkrētām papildu izmaksām, kas rodas, izmantojot distances saziņas līdzekļus, un kas gadījumā, ja saziņai tiek izmantots tālrunis, ietver maksu, kura netiek aprēķināta pēc pamattarifa.** Patērētāji būtu arī skaidri jāinformē, ja viņiem uzrādītā cena ir tikusi pielāgota, balstoties uz automatizētu apstrādi.

(18.a) Saskaņā ar Direktīvu 2022/65/EK dalībvalstis varētu saglabāt vai ieviest stingrākus noteikumus par prasībām attiecībā uz iepriekšēju informāciju, ja šie noteikumi atbilst Savienības tiesībām. Šajā sakarā vairākas dalībvalstis ir saglabājušas vai ieviesušas stingrākas informācijas prasības. Šī 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 šie Savienības nozaru tiesību akti neattiecas.

(19) [...]

(20) [...]

(20.a) Tirgotājam visa pirmslīguma informācija būtu jāsniedz laicīgi, pirms patērētājs ir uzņēmies distances līguma vai jebkāda līdzīga piedāvājuma saistības, lai patērētājam būtu pietiekami daudz laika informācijā balstīta lēmuma pieņemšanai. Šāda informācija būtu jāsniedz, izmantojot pastāvīgu informācijas nesēju un tā, lai patērētājs informāciju varētu viegli saprast un tā būtu lasāmā formātā. Lasāms formāts nozīmē, ka teksts ir rakstīts, izmantojot salasāmu šriftu, izmēru un krāsas, kas neietekmē informācijas saprotamību, tostarp gadījumā, ja dokumentu noformē, drukā vai fotokopē melnbaltā versijā. Ja patērētāja izvēlēta informācijas nesēja dēļ informāciju pirms līguma noslēgšanas nav iespējams sniegt, izmantojot pastāvīgu informācijas nesēju, tā būtu jāsniedz tūlīt pēc līguma noslēgšanas.

(21) 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, šādai informācijai ir jābūt sniegtai visredzamākajā un tiešākajā 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** [...]. Taču visa informācija būtu jāsniedz, izmantojot pastāvīgu informācijas nesēju, pirms distances līguma noslēgšanas.

- (22) Sniedzot pirmslīguma informāciju elektroniski, šāda informācija būtu jāsniedz skaidri un saprotami. Tālab informāciju varētu efektīvi izcelt, ierāmēt un kontekstualizēt ekrānā. Strukturēšanas metode, **kurās 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 slānos,** 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 var pastāvēt citi nodokļi vai izmaksas, un atteikuma tiesību esamība vai neesamība. Pārējās atlikušās prasības attiecībā uz pirmslīguma informāciju varētu norādīt citos slānos.** **Strukturēšanas izmantošanai vajadzētu padarīt visu informāciju patērētājam viegli pieejamu, un papildu slāņu izmantojumam nevajadzētu novērst klienta uzmanību no dokumenta satura un aizsegt pamatinformāciju. Būtu jānodrošina iespēja visas pirmslīguma informācijas daļas izdrukāt vienā dokumentā.**
- (22.a)** **Vēl viens** iespējams veids, kā sniegt pirmslīguma informāciju **elektroniski** [...], ir "satura rādītāju" 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.

- (23) Patērētājiem vajadzētu būt atteikuma tiesībām bez sankcijām un bez pienākuma sniegt pamatojumu. Atteikuma tiesības nebūtu jāpiemēro finanšu pakalpojumiem, kuru cena ir atkarīga no finanšu tirgus svārstībām ārpus tirgotāja kontroles. Daži citi produkti, piemēram, daži pensiju produkti vai apdrošināšanas ieguldījumu produkti, varētu būt piesaistīti finanšu tirgus instrumentiem, un līdz ar to tie varētu būt atkarīgi no finanšu tirgus svārstībām. Ja patērētājam ir tiesības atteikties no šiem līgumiem, aprēķinot summu, kas izmaksājama patērētājam, būtu jāņem vērā iespējamais šo finanšu tirgus instrumentu vērtības zudums. 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.
- (23.a) Atteikuma termiņam būtu jābeidzas 14 kalendārās dienas pēc tam, kad ir sniegta nepieciešamā pirmslīguma informācija un līguma noteikumi. 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.**
- (24) Lai nodrošinātu efektīvu atteikuma tiesību izmantošanu, šo tiesību izmantošanas kārtībai nevajadzētu būt sarežģītākai par distances līguma noslēgšanas kārtību.

- (25) [...] Papildus citām esošajām iespējām atteikties, piemēram, izmantojot šīs direktīvas 1. pielikuma B daļā paredzēto veidlapu, ja tirgotājs piedāvā iespēju noslēgt distances līgumus, izmantojot tiešsaistes saskarni, piemēram, izmantojot tīmekļa vietni vai lietotni, viņam būtu jānodrošina iespēja patērētājam atteikties no konkrētā līguma, izmantojot pogu vai līdzīgu funkciju tajā pašā saskarnē. Tam būtu jānodrošina, ka patērētāji var atteikties no līguma tikpat viegli, kā to bija noslēgt. Lai to panāktu, tirgotājam tiešsaistes saskarnē, kurā līgums noslēgts, ir jānodrošina poga vai līdzīga funkcija, kas norāda uz iespēju atteikties no līguma. Patērētājam vajadzētu būt iespējai sniegt paziņojumu par atteikumu un iesniegt vai apstiprināt informāciju, kas nepieciešama līguma identificēšanai. Piemēram, patērētājs, kurš sevi jau ir identificējis, piemēram, piesakoties sistēmā, varētu apstiprināt, no kura pakalpojuma viņš vēlas atteikties, nenorādot savu vārdu un līguma numuru. Lai izvairītos no tā, ka patērētājs nejauši atsakās no līguma, paziņojums par atteikumu būtu jāiesniedz, izmantojot apstiprinājuma pogu. Ja patērētājs vienā un tajā pašā distances līgumā ir pasūtījis vairākas preces vai pakalpojumus, tirgotājs var sniegt patērētājam iespēju atteikties no daļas līguma.

Lai [...] **nodrošinātu** efektīvu atteikuma pogas izmantošanu, tirgotājam būtu jānodrošina, ka **tā ir pieejama atteikuma termiņa laikā**, ir redzama un **viegli pieejama, un**, kad patērētājs izmanto pogu, tirgotājam būtu pienācīgi jādokumentē tās izmantošana.

Atteikuma pogai vai līdzīgai funkcijai būtu jāpalielina patērētāju informētība par viņu atteikuma tiesībām un jāvienkāršo iespēja izmantot minētās tiesības. Tas ir svarīgi attiecībā uz tālpārdošanu kopumā. Šādos gadījumos neatkarīgi no tā, vai tas attiecas uz finanšu vai nefinanšu produktiem vai pakalpojumiem, patērētājam nav iespējas klātienē saņemt paskaidrojumus, vajadzības gadījumā izmēģināt un pārbaudīt preci vai pakalpojumu, ciktāl tas nepieciešams, lai noskaidrotu preces vai pakalpojuma būtību, īpašības un darbību, vai citādi klātienē uzzināt par produkta vai pakalpojuma iespējami sarežģīto vai visaptverošo raksturu. Tādēļ šis pienākums būtu jāparedz ne vien 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.

- (26) Patērētājiem papildus pirmslīguma informācijai, ko viņiem sniedzis tirgotājs, ioprojām var būt vajadzīga palīdzība, lai izlemtu, kurš finanšu pakalpojums ir vispiemērotākais viņu vajadzībām un finansiālajam stāvoklim. Noteikuma par pienācīga paskaidrojuma sniegšanu mērķis ir nodrošināt, ka patērētājs izprot tirgotāja piedāvāto finanšu pakalpojumu, pirms tiek parakstīts līgums. Pirmslīguma informācijas vienkārša reproducēšana varētu būt nepietiekama, un 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 [...] piedāvātā līguma būtiskajām iezīmēm, tostarp iespējamajiem papildpakalpojumiem, un konkrētām sekām, ko piedāvātais līgums var radīt patērētājam. Attiecībā uz piedāvātā 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 līgumsaistību neievērošana.
- (26.a) Šo direktīvu piemēro dažādiem finansiāla rakstura līgumiem, kuri 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.

(26.b) Pienākums sniegt pienācīgus paskaidrojumus ir īpaši svarīgs, ja patērētāji plāno noslēgt finanšu pakalpojumu līgumu no attāluma un tirgotājs sniedz paskaidrojumus, izmantojot tiešsaistes rīkus, **piemēram, sarunbotus, automatizētas konsultācijas, interaktīvus rīkus vai līdzīgus līdzekļus**. Lai nodrošinātu, ka patērētājs saprot līguma iespējamo ietekmi uz viņa ekonomisko situāciju, patērētājam vienmēr vajadzētu būt iespējai **bez maksas un tirgotāja darba laikā** panākt tirgotāja vārdā veiktu cilvēka iejaukšanos.

(27) [...]

(28) Tāpēc Direktīva 2011/83/ES būtu attiecīgi jāgroza.

(29) Tāpēc Direktīva 2002/65/EK būtu jāatceļ.

- (30) Ņemot vērā to, ka šīs direktīvas mērķi, proti, ar augstas patērētāju aizsardzības nodrošināšanu veicināt iekšējā tirgus sekmīgu darbību, nevar pietiekami labi sasniegt atsevišķās dalībvalstīs, un to, ka tādējādi to labāk iespējams sasniegt Savienības līmenī, Savienība var pieņemt pasākumus saskaņā ar Līguma par Eiropas Savienību 5. pantā noteikto subsidiaritātes principu. Saskaņā ar minētajā pantā noteikto proporcionalitātes principu šajā direktīvā paredz vienīgi tos pasākumus, kas ir vajadzīgi minētā mērķa sasniegšanai.
- (31) Saskaņā ar Dalībvalstu un Komisijas 2011. gada 28. septembra kopīgo politisko deklarāciju par skaidrojošiem dokumentiem ¹⁶ 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.

¹⁶ OV C 369, 17.12.2011., 14. lpp.

Grozījumi Direktīvā 2011/83/ES

Direktīvu 2011/83/ES groza šādi:

1) direktīvas 3. pantu groza šādi:

a) iekļauj šādu 1.b) punktu:

"1.b) Distances līgumiem, kas noslēgti starp tirgotāju un patērētāju par finanšu pakalpojumu sniegšanu, piemēro **tikai** direktīvas 1. un 2. pantu, 3. panta 2., 5. un 6. punktu, 4. pantu, **6. panta 7. punktu, 6.a pantu, 8. panta 6. punktu, 11.a pantu,** 16.a līdz [...] **16.d pantu,** 19. pantu, 21. līdz 23. pantu, 24. panta 1. punktu, [...] 25. [...] **līdz [...] 27. pantu un 29. pantu.**

Iznemot 21. pantu, [...], **ja** pirmajā daļā minētajos līgumos ir iekļauts sākotnējais nolīgums par pakalpojumiem, kam seko secīgas darbības vai tāda paša rakstura atsevišķu darbību sērija, kuru veic laika gaitā, pirmajā daļā minētie noteikumi attiecas tikai uz sākotnējo nolīgumu.

Ja nav sākotnēja nolīguma par pakalpojumiem, taču secīgās darbības vai tāda paša rakstura atsevišķas darbības, ko izpilda laika gaitā, izpilda to pašu līgumslēdzēju pušu starpā, 16.a un 16.d pantu piemēro tikai tad, ja izpilda pirmo darbību. 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, **kas nav distances līgumi,** [...], uz kuriem attiecas 3. panta 1.b punkts.";

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

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

1.b) iekļauj šādu 11.a 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 atteikties no līguma tajā pašā tiešsaistes saskarnē, izmantojot pogu vai līdzīgu funkciju.

Pogu vai līdzīgu funkciju apzīmē saprotamā veidā un ar vārdiem "Atteikties no līguma" vai ar attiecīgu nepārprotamu formulējumu. Atteikuma pogu vai līdzīgu funkciju tiešsaistes saskarnē novieto tā, lai tā būtu skaidri redzama un viegli pieejama patērētājam.

2. Izmantojot pogu vai līdzīgu funkciju, patērētājs var paziņot par atteikumu, sniedzot vai apstiprinot šādu informāciju:

- a) patērētāja vārds un uzvārds;
- b) līguma numurs;
- c) dati par elektroniskajiem līdzekļiem, kas tiks izmantoti, lai patērētājam nosūtītu atteikuma apstiprinājumu.

3. Pazīnojumu par atteikumu iesniedz, izmantojot apstiprinājuma pogu vai līdzīgu funkciju.

Apstiprinājuma pogu vai līdzīgu funkciju apzīmē saprotamā veidā ar vārdiem "Atteikties tūlīt" vai ar attiecīgu nepārprotamu formulējumu.

4. Līdzko patērētājs izmanto apstiprinājuma pogu vai līdzīgu funkciju, tas automātiski saņem apstiprinājumu, ka paziņojums par atteikumu ir iesniegts, tostarp paziņojuma iesniegšanas datumu un laiku.
5. Tirgotājs bez nepamatotas kavēšanās apstiprina patērētājam paziņojuma par atteikumu saturu, tostarp tā saņemšanas datumu un laiku, izmantojot pastāvīgu informācijas nesēju."

(2) iekļauj šādu nodaļu:

"III.a NODAĻA

NOTEIKUMI PAR FINANŠU PAKALPOJUMU DISTANCES LĪGUMIEM [...]

16.a pants

Informācijas prasības attiecībā uz finanšu pakalpojumu [...] distances līgumiem

1. Pirms patērētājs ir uzņēmies distances līguma vai arī jebkāda līdzīga piedāvājuma saistības, tirgotājs skaidrā, saprotamā un izmantotajiem distances saziņas līdzekļiem atbilstīgā veidā patērētājam 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, e-pasta adrese vai zinas par citiem tirgotāja sniegtajiem saziņas līdzekļiem [...] un attiecīgā gadījumā tā tirgotāja fiziskā adrese, kura vārdā tas rīkojas; visiem minētajiem tirgotāja sniegtajiem saziņas līdzekļiem ir jānodrošina, ka patērētājs var ātri kontaktēties ar tirgotāju un efektīvi ar to sazināties, un jāgarantē, ka patērētājs var saglabāt pastāvīgā informācijas nesējā jebkādu rakstisku korespondenci ar tirgotāju; [...]
- c) [...] informācija, kuru patērētājs var izmantot, lai iesniegtu 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, ka cena tikusi pielāgota, balstoties uz automatizētu lēmumu pieņemšanu;
- i) 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 ka vēsturiskie darbības rādītāji [...] **nav** rādītāji turpmākiem sasniegumiem;
- j) paziņojums par iespēju, ka var pastāvēt citi nodokļi [...] vai izmaksas, kurus nemaksā ar tirgotāja starpniecību vai kurus neuzliek tirgotājs;
- k) jebkuri ierobežojumi laikposmam, kurā informācija, **kas sniegta saskaņā ar šo punktu,** ir derīga;
- l) maksāšanas un izpildes kārtība;
- m) jebkādas konkrētas papildu maksas, **izņemot pamattarifu,** kas rodas patērētājam, **līguma noslēgšanā** izmantojot distances saziņas līdzekļus, ja šādas papildu maksas [...] iekasē;
- n) [...]
- o) [...]

- p) atteikuma tiesību esamība vai neesamība un, ja atteikuma tiesības pastāv, to ilgums un nosacījumi to izmantošanai, tostarp informācija par summu, kādu patērētājam var prasīt samaksāt **saskanā ar 16.c panta 1. punktu, un atteikuma tiesību izmantošanas kārtība, cita starpā, adrese vai ziņas par attiecīgajiem sazināšanas līdzekļiem paziņojuma par atteikumu iesniegšanai un finanšu līgumiem, kas noslēgti, izmantojot tiešsaistes saskarni, informācija par 11.a pantā minētās atteikuma pogas vai līdzīgas funkcijas esamību un novietojumu** [...];
- q) attiecīgā gadījumā – 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) [...]
- t) jebkurš līguma noteikums par tiesību aktiem, kas attiecas uz distances līgumu [...];
- u) kādā valodā vai valodās tiek paziņoti līguma noteikumi un šajā pantā minētā iepriekš sniedzamā informācija un kādā valodā vai valodās tirgotājs ar patērētāja piekrišanu apņemas sazināties [...] distances līguma darbības laikā;

v) attiecīgā gadījumā – iespēja izmantot uz tirgotāju attiecināmu ārpustiesas sūdzību un tiesiskās aizsardzības mehānismu un metodes, kā tam piekļūt [...];

x) garantiju fondu un citu kompensācijas sistēmu esamība, uz ko neattiecas Eiropas Parlamenta un Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīva 2014/49/ES (2014. gada 16. aprīlis) par noguldījumu garantiju sistēmām un Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīva 97/9/EK (1997. gada 3. marts) par ieguldītāju kompensācijas sistēmām.

2. Ja saziņa notiek ar telefona starpniecību, tirgotāja identitāti un sarunas komerciālo nolūku dara nepārprotami skaidru jebkuras sarunas ar patērētāju sākumā. **Tirgotājs informē patērētāju arī par to, ja zvans tiek vai var tikt ierakstīts.**

[...]

Atkāpjoties no 1. punkta, ja patērētājs nepārprotami piekrīt, tirgotājs var sniegt tikai 1. punkta a), f), g), i) un p) apakšpunktā minēto informāciju. Tādā gadījumā [...]tirgotājs informē patērētāju par 1. punktā minētās citas informācijas veidu un pieejamību [...].

3. Tirgotājs 1. punktā minēto informāciju sniedz [...] **laicīgi**, pirms patērētājs ir uzņēmies distances līguma **vai arī jebkāda līdzīga piedāvājuma** saistības.

[...]

4. Šā panta 1. punktā minēto informāciju patērētājam [...] **sniedz**, izmantojot pastāvīgu informācijas nesēju un [...] viegli lasāmā veidā [...].

Šā panta 1. punktā minēto informāciju pēc pieprasījuma sniedz formātā, kas piemērots patērētājiem ar invaliditāti, tostarp patērētājiem ar redzes traucējumiem.

- 4.a** Izņemot 1. punkta a), f), g), **i)** 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. **Tirgotājs nodrošina, ka patērētājam pirms distances līguma noslēgšanas tiek sniegta visa 1. punktā minētā pirmslīguma informācija.**

[...]

[...]

4.b Atkāpjoties no 3. un 4.a punkta, ja līgums ir noslēgts pēc patērētāja lūguma, izmantojot distances saziņas līdzekļus, kas netauj laicīgi sniegt 1. punktā minēto informāciju saskaņā ar 4. punktu, pirms patērētājs ir uzņēmies distances līguma vai jebkāda līdzīga piedāvājuma saistības, tirgotājs sniedz minēto informāciju saskaņā ar 4. punktu tūlīt pēc līguma noslēgšanas.

5. Pierādīt šajā pantā noteikto informācijas prasību izpildi ir tirgotāja pienākums.

5.a Dalībvalstis var pieņemt vai saglabāt stingrākus noteikumus par informācijas prasībām nekā tie, kas minēti šajā pantā.

6. 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 šo noteikumu detalizētības pakāpes**, ja vien minētajā tiesību aktā nav paredzēts citādi.

Ja citā Savienības tiesību aktā, kas reglamentē konkrētus finanšu pakalpojumus, nav ietverti noteikumi attiecībā uz informāciju par atteikuma tiesībām, tirgotājs informē patērētāju par tādu tiesību esamību vai neesamību saskaņā ar 16.a panta 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. **Šo termiņu pagarina līdz 30 kalendārajām dienām distances līgumos, kuri saistīti ar personālo pensiju darījumiem.**

Pirmajā daļā minētais atteikuma termiņš sākas vienā no turpmāk norādītajām dienām:

- a) distances līguma noslēgšanas dienā;
- 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 beidzas 12 mēnešus un 14 kalendārās dienas pēc 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) [...] finanšu pakalpojumiem, kuru cena ir atkarīga no finanšu tirgus svārstībām ārpus tirgotāja kontroles, kuras var 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;
 - kryptoaktīviem [...];
- 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. Patērētājs ir izmantojis savas atteikuma tiesības 1. pantā minētajā atteikuma termiņā, ja patērētājs ir nosūtījis paziņojumu par atteikuma tiesību izmantošanu vai [...] **izmantojis** [...] **11.a pantā** minēto atteikuma pogu **vai līdzīgu funkciju** pirms minētā termiņa beigām.
4. Šis pants neskar nekādus valstu tiesību aktu noteikumus, ar kuriem nosaka laika periodu, kurā līguma izpildi nevar uzsākt.
5. [...]

[...]

[...]

5.a Ja tirgotājs vai trešā puse saistībā ar finanšu pakalpojumu distances līgumu sniedz papildpakalpojumu, pamatojoties uz līgumu starp minēto trešo pusi un tirgotāju, minēto papildu līgumu izbeidz bez jebkāda līgumsoda patērētājam, ja patērētājs īsteno atteikuma tiesības saskaņā ar šo pantu.

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 tiesību aktā nav paredzēts citādi. **Ja dalībvalstīm ir paredzēta iespēja 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 tiesību aktā nav paredzēts citādi.**

6.a Atkāpjoties no šā panta, attiecībā uz atteikuma tiesībām vai pārdomu laiku dalībvalstis var izvēlēties tā vietā šādiem finanšu pakalpojumiem piemērot šādus noteikumus:

- a) **Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvas 2014/17/ES¹⁷ 14. panta 6. punktu – kredītņēmumiem, kuriem nepiemēro direktīvas darbības jomu saskaņā ar Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvas 2014/17/ES 3. panta 2. punktu, un**
- b) **Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvas 2008/48/EK¹⁸ 14. un 15. pantu – kredītņēmumiem, kuriem nepiemēro direktīvas darbības jomu saskaņā ar Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvas 2008/48/EK 2. panta 2. punktu.**

¹⁷ **Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīva 2014/17/ES (2014. gada 4. februāris) par patērētāju kredītņēmumiem 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.).**

¹⁸ **Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīva 2008/48/EK (2008. gada 23. aprīlis) par patērētāju kredītņēmumiem un ar ko atceļ Padomes Direktīvu 87/102/EEK (OV L 133, 22.5.2008., 66. lpp.).**

Pirms atteikuma sniegtā pakalpojuma apmaksāšana

1. Ja patērētājs izmanto 16.b pantā paredzētās atteikuma tiesības, patērētājam var tikai prasīt bez nepamatotas kavēšanās samaksāt par pakalpojumu, ko tirgotājs viņam faktiski sniedzis saskaņā ar distances līgumu. 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.

1.a Dalībvalstis var noteikt, ka patērētājam nevar prasīt nekādas summas samaksu, kad tas atsakās no apdrošināšanas līguma.

2. Tirgotājs nedrīkst prasīt patērētājam maksāt nekādas summas, pamatojoties uz šā panta 1. punktu, ja vien tirgotājs nevar pierādīt, ka patērētājs bija pietiekami informēts par maksājamo summu atbilstīgi 16.a panta 1. punkta p) apakšpunktam. Tomēr tirgotājs nekādā ziņā nevar prasīt šādu maksājumu, ja tirgotājs bez patērētāja iepriekšēja pieprasījuma ir uzsācis līguma izpildi pirms 16.b panta 1. punktā paredzētā atteikuma termiņa beigām.
3. Tirgotājs bez nepamatotas kavēšanās un ne vēlāk kā 30 kalendāro dienu laikā atmaksā patērētājam visas summas, ko tirgotājs ir no tā saņēmis saskaņā ar distances līgumu, izņemot 1. punktā minēto summu. Šis termiņš sākas dienā, kurā tirgotājs saņem paziņojumu par atteikumu.
4. Patērētājs bez nepamatotas kavēšanās un 30 kalendāro dienu laikā atgriež tirgotājam jebkuras summas, ko viņš ir saņēmis no tirgotāja. Šis termiņš sākas no dienas, kurā patērētājs atsakās no līguma.

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. 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 [...].

2. [...]

2.a Dalībvalstis nosaka 1. punktā minēto paskaidrojumu sniegšanas veidu un apjomu, un var to 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 **visos sarunu procesa un līgumattiecību posmos.**
4. 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 tiesību aktā nav paredzēts citādi [...]."**

16.e pants

[...]

[...]

(3) 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. punktā, 6. panta 8. punktā, 7. panta 4. punktā, 8. panta 6. punktā, 9. panta 1.a punktā, 9. panta 3. punktā, 16. panta 2. punktā, 16. panta 3. punktā, [...] 16.a panta 5.a punktā un 16.b panta 6.a punktā, tā līdz [transponēšanas termiņš] informē Komisiju par to, kā arī par visām turpmākām pārmaiņām."

(4) direktīvas 30. pantā iekļauj šādu daļu:

"Komisija līdz [pieci gadi pēc stāšanās spēkā] iesniedz Eiropas Parlamentam un Padomei ziņojumu par šīs direktīvas piemērošanu attiecībā uz finanšu pakalpojumu distances līgumiem. Minētajā ziņojumā jo īpaši iekļauj novērtējumu par finanšu pakalpojumu sniegšanu, izmantojot tiešsaistes saskarni, tostarp par tiešsaistes saskarņu struktūras, dizaina, funkcijas vai darbības veida ietekmi uz patērētāju spēju pieņemt lēmumus. Ziņojumam vajadzības gadījumā pievieno likumdošanas priekšlikumu, lai šo direktīvu pielāgotu izmainām patērētāju tiesību jomā.".

2. pants

Transponēšana

1. Dalībvalstis vēlākais līdz [24 mēneši pēc pieņemšanas] pieņem un publicē normatīvos un administratīvos aktus, kas vajadzīgi, lai izpildītu šīs direktīvas prasības. Dalībvalstis tūlīt dara zināmu Komisijai minēto noteikumu tekstu.

Tās minētos noteikumus piemēro no [diena pēc tam, kad pagājuši 24+6 mēneši pēc pieņemšanas].

Kad dalībvalstis pieņem minētos noteikumus, tajos ietver atsauci uz šo direktīvu vai šādu atsauci pievieno to oficiālai publikācijai. Dalībvalstis nosaka, kā izdarāma šāda atsauce.

2. Dalībvalstis dara Komisijai zināmus to tiesību aktu galvenos noteikumus, kurus tās pieņem jomā, uz ko attiecas šī direktīva.

3. pants

Atcelšana

Direktīva 2002/65/EK tiek atcelta no [24+6 mēneši pēc pieņemšanas].

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.

Briselē,

*Eiropas Parlamenta vārdā –
priekšsēdētājs*

*Padomes vārdā –
priekšsēdētājs*

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	-
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 i) apakšpunkts
3. panta 1. punkta 2) apakšpunkta d) punkts	16.a. panta 1. punkta j) apakšpunkts
3. panta 1. punkta 2) apakšpunkta e) punkts	16.a. panta 1. punkta k) apakšpunkts
3. panta 1. punkta 2) apakšpunkta f) punkts	16.a. panta 1. punkta l) apakšpunkts
3. panta 1. punkta 2) apakšpunkta g) punkts	16.a. panta 1. punkta m) 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
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

Direktīva 2002/65/EK	Direktīva 2011/83/ES, kas grozīta ar šo direktīvu
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	-
3. panta 2. punkts	-
3. panta 3. punkta a) apakšpunkts	16.a. panta 2. punkta pirmā daļa
3. panta 3. punkta b) apakšpunkta pirmais, otrais, trešais un piektais ievilkums	16.a. panta 2. punkta otrā daļa
3. panta 3. punkta b) apakšpunkta ceturtais ievilkums	-
3. panta 3. punkta otrā daļa	16.a. panta 2. punkta trešā daļa
3. panta 4. punkts	-
4. panta 1. un 5. punkts	16.a panta 6. punkts
4. panta 2., 3. un 4. punkts	-
5. panta 1. punkts	16.a panta 3. punkta pirmā daļa un 4. 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
6. panta 3., 4., 5., 6., 7. un 8. punkts	-

Direktīva 2002/65/EK	Direktīva 2011/83/ES, kas grozīta ar šo direktīvu
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	-
7. panta 3. punkts	16.c panta 2. punkts
7. panta 4. punkts	16.c panta 3. punkts
7. panta 5. punkts	16.c panta 4. 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	-