

Bruksela, 24 lutego 2023 r.
(OR. en)

6363/23

Międzyinstytucjonalny numer
referencyjny:
2022/0147(COD)

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

NOTA

Od:	Komitet Stałych Przedstawicieli (część I)
Do:	Rada
Nr poprz. dok.:	6065/23
Nr dok. Kom.:	9053/22 + ADD1-4
Dotyczy:	Wniosek dotyczący DYREKTYWY PARLAMENTU EUROPEJSKIEGO I RADY zmieniającej dyrektywę 2011/83/UE w zakresie umów o usługi finansowe zawieranych na odległość oraz uchylającej dyrektywę 2002/65/WE – Podejście ogólne

I. WPROWADZENIE

- 11 maja 2022 r. Komisja przedstawiła wniosek dotyczący dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady zmieniającej dyrektywę 2011/83/UE w zakresie umów o usługi finansowe zawieranych na odległość oraz uchylającej dyrektywę 2002/65/WE¹. Podstawę prawną wniosku stanowi art. 114 Traktatu o funkcjonowaniu Unii Europejskiej (TFUE).

¹ Dok. 9053/22 + ADD 1–4.

2. Przegląd obecnej dyrektywy w sprawie sprzedaży konsumentom usług finansowych na odległość² został zapowiedziany przez Komisję w jej Nowym programie na rzecz konsumentów³ i poparty przez Radę w odnośnych konkluzjach⁴ z myślą o wzmocnieniu ochrony konsumentów.
3. We wniosku zaktualizowano i zmodernizowano ogólne ramy (pełniące rolę siatki bezpieczeństwa) dotyczące umów o usługi finansowe zawieranych na odległość poprzez uchylenie obowiązujących ram legislacyjnych i włączenie odpowiednich aspektów praw konsumentów do zakresu horyzontalnie stosowanej dyrektywy w sprawie praw konsumentów⁵.
4. Głównymi celami wniosku są:
 - i) zapewnienie usprawnionych i nieulegających dezaktualizacji ram dla usług finansowych zawieranych na odległość,
 - ii) zapewnienie lepszej ochrony konsumentów w środowisku cyfrowym,
 - iii) zmniejszenie zbędnych obciążeń i zapewnienie równych warunków działania dla dostawców usług finansowych, a tym samym wspieranie transgranicznego świadczenia takich usług.
5. Europejski Komitet Ekonomiczno-Społeczny wydał opinię 21 września 2022 r.⁶
6. Komisją przedmiotowo właściwą w Parlamencie Europejskim jest Komisja Rynku Wewnętrznego i Ochrony Konsumentów (IMCO), natomiast Komisja Gospodarcza i Monetarna (ECON) przedstawi opinię jako zaangażowana komisja. Sprawozdawczynią odpowiedzialną za to dossier jest Arba KOKALARI (PPE, Szwecja). Głosowanie nad sprawozdaniem komisji IMCO zaplanowano na 27–28 marca 2023 r.

² Dyrektywa 2002/65/WE.

³ Dok. 12976/20 (COM/2020/696 final).

⁴ Dok. 6364/21.

⁵ Dyrektywa 2011/83/UE.

⁶ INT/994 – EESC-2022.

II. PRACE PROWADZONE W ORGANACH PRZYGOTOWAWCZYCH RADY

7. 30 czerwca 2022 r. podczas prezydencji francuskiej Komisja przedstawiła wniosek i towarzyszącą mu ocenę skutków Grupy Roboczej ds. Ochrony Konsumenta i Informacji; przeprowadzono także pierwszą wymianę poglądów. Analiza poszczególnych artykułów wniosku rozpoczęła się w lipcu 2022 r. podczas prezydencji czeskiej, która poświęciła pięć posiedzeń szczegółowej analizie i omówieniu wniosku. Grupa robocza kontynuowała dyskusję nad wnioskiem podczas prezydencji szwedzkiej (jedno posiedzenie).
8. Prezydencja przedłożyła grupie roboczej sześć kompromisowych wniosków, które zostały sporządzone na podstawie ustnych i pisemnych uwag delegacji oraz ich odpowiedzi na ukierunkowane kwestionariusze. W trakcie tych prac wniosek został dostosowany w celu uwzględnienia obaw zgłoszonych przez państwa członkowskie, jak przedstawiono w sekcji III poniżej. Wprowadzono również szereg zmian technicznych w celu doprecyzowania i uzupełnienia tekstu tam, gdzie było to niezbędne.
9. Tekst kompromisowy zamieszczony w załączniku odzwierciedla stałe wysiłki prezydencji na rzecz znalezienia równowagi między różnymi stanowiskami delegacji, przy jednoczesnym utrzymaniu celów wniosku Komisji. Zmiany w porównaniu z wnioskiem Komisji zaznaczono **pogrubieniem i podkreśleniem** lub symbolem [...].
10. Na posiedzeniu 17 lutego 2023 r. Komitet Stałych Przedstawicieli (Coreper) zatwierdził tekst kompromisowy⁷ i zgodził się przekazać go Radzie (ds. Konkurencyjności) obradującej 2 marca 2023 r. z myślą o uzgodnieniu podejścia ogólnego. Włochy i Luksemburg złożyły oświadczenia przedstawione w addendum 1 do niniejszej noty.

⁷ Dok. 6065/23.

III. ZMIANY WZGLEDEM WNIOSKU KOMISJI

11. Główne zmiany

a) Poziom harmonizacji

Jednym z ważnych celów wniosku Komisji jest zapewnienie tak samo wysokiego poziomu ochrony konsumentów na całym jednolitym rynku, a cel ten powinien zostać osiągnięty poprzez pełną harmonizację. Dyrektywa z 2002 r. umożliwiała państwom członkowskim ustanowienie wyższego poziomu ochrony konsumentów niż poziom ustanowiony na szczeblu UE w odniesieniu do informacji udzielanych przed zawarciem umowy. W przypadku państw członkowskich, które skorzystały z tej możliwości, wniosek Komisji oznaczałby obniżenie poziomu ochrony konsumentów. Tekst kompromisowy daje zatem państwom członkowskim możliwość stosowania bardziej rygorystycznych przepisów w tej dziedzinie.

b) Zakres stosowania – siatka bezpieczeństwa

Kilka państw członkowskich uznało za niezbędne doprecyzowanie, w jaki sposób przepisy dyrektywy uzupełniają przepisy dotyczące poszczególnych produktów, na przykład w przypadku usług finansowych wyraźnie wyłączonych z zakresu stosowania przepisów sektorowych lub tylko częściowo nimi objętych. Ze względu na pewność prawa w tekście kompromisowym zawarto dalsze wyjaśnienia powiązań między dyrektywą a przepisami sektorowymi. Aby zapewnić konsumentom większą jasność i uniknąć stosowania różnych zbiorów przepisów do produktów finansowych o podobnym charakterze, tekst kompromisowy umożliwia również państwom członkowskim podjęcie decyzji o stosowaniu w odniesieniu do niektórych konkretnych produktów finansowych niektórych przepisów dotyczących poszczególnych produktów w zakresie prawa do odstąpienia od umowy. W motywach zawarto obszernie wyjaśnienie tej kwestii.

Ponadto w tekście kompromisowym dodano inne przepisy (artykuły) dyrektywy w sprawie praw konsumentów mające zastosowanie do umów o usługi finansowe, takie jak przepisy dotyczące umów zawieranych przez telefon, niezamówionego świadczenia usług, sprawozdawczości oraz możliwości utrzymania i wprowadzenia przez państwa członkowskie wymogów językowych w prawie krajowym dotyczących informacji udzielanych przed zawarciem umowy.

c) Przycisk umożliwiający odstąpienie od umowy

Przycisk umożliwiający odstąpienie od umowy lub podobna funkcja sprawią, że konsumenci będą lepiej poinformowani o ich prawie do odstąpienia od umowy i możliwych sposobach skorzystania z tego prawa. Ogólnie rzecz biorąc, w przypadku umów zawieranych na odległość ważne jest, aby odstąpienie od umowy nie było bardziej uciążliwe niż jej zawarcie. Aby jeszcze bardziej wzmocnić ochronę konsumentów, w tekście kompromisowym proponuje się, by nie ograniczać stosowania przycisku umożliwiającego odstąpienie od umowy do usług finansowych. Zamiast tego w tekście zaproponowano przeniesienie odpowiednich przepisów do rozdziału ogólnej dyrektywy w sprawie praw konsumentów, zapewniając tym samym horyzontalny zakres ich stosowania w przypadku umów zawieranych na odległość. Ponadto w tekście kompromisowym zaproponowano kilka zmian technicznych dotyczących projektu przycisku umożliwiającego odstąpienie od umowy, aby ułatwić jego wdrożenie i ułatwić konsumentom korzystanie z przysługujących im praw.

d) Interfejsy internetowe

W tekście kompromisowym usunięto przepis dotyczący dodatkowej ochrony w odniesieniu do interfejsów internetowych, ponieważ organom ochrony konsumentów bardzo trudno byłoby ocenić, czy obowiązek ten został naruszony. W tym względzie bardziej odpowiednimi instrumentami regulującymi takie obowiązki mogłyby być stosowne przepisy horyzontalne, takie jak akt w sprawie sztucznej inteligencji, akt o usługach cyfrowych⁸ i dyrektywa o nieuczciwych praktykach handlowych⁹.

Wspomniany przepis zastąpiono klauzulą przeglądu zobowiązującą Komisję do przeprowadzenia oceny, w jaki sposób struktura, projekt, funkcje lub sposób działania interfejsów internetowych wykorzystywanych przez przedsiębiorców wpływają na zdolność konsumentów do podejmowania swobodnych, autonomicznych i świadomych decyzji.

12. Inne istotne zmiany

- a) Ujawnianie informacji: Celem proponowanych zmian jest zmodernizowanie obowiązków w zakresie informacji przed zawarciem umowy oraz zapewnienie, by nie ulegały one dezaktualizacji.

⁸ Rozporządzenie (UE) 2022/2065.

⁹ Dyrektywa 2005/29/WE.

- b) Odpowiednie wyjaśnienia: Ponieważ umowy będące przedmiotem dyrektywy mogą mieć rozmaity charakter i znacznie się między sobą różnić, w tekście kompromisowym zaproponowano, by państwa członkowskie mogły dostosować sposób udzielania takich wyjaśnień do okoliczności, w jakich usługa jest oferowana, oraz do zapotrzebowania konsumenta na pomoc.
- c) Dostosowanie do przepisów dyrektywy w sprawie kredytów konsumenckich będącej aktualnie przedmiotem negocjacji:
- Ograniczenie czasowe prawa do odstąpienia od umowy: aby zwiększyć pewność prawa, w tekście kompromisowym zaproponowano ustanowienie terminu na skorzystanie z prawa do odstąpienia, a konkretnie 12 miesięcy i 14 dni, jeżeli konsument nie otrzymał informacji umownych zgodnie z wymogami określonymi w dyrektywie, z wyjątkiem przypadków, w których konsument nie został poinformowany o samym prawie do odstąpienia od umowy.
 - Sankcje: w tekście kompromisowym zaproponowano zniesienie wymogu nakładania grzywien w maksymalnej wysokości co najmniej 4 % rocznego obrotu przedsiębiorcy w przypadku poważnego naruszenia o wymiarze transgranicznym.
- d) Transpozycja: Tekst kompromisowy przewiduje dłuższy okres transpozycji, aby dać sektorowi wystarczająco dużo czasu na dostosowanie się do nowych przepisów UE. Dodatkowe sześć miesięcy pozwoliłoby przedsiębiorstwom wprowadzić wymagane zmiany w ich systemach informatycznych i zaktualizować ich procesy.

IV. PODSUMOWANIE

13. W związku z powyższym Rada (ds. Konkurencyjności) jest proszona o uzgodnienie podejścia ogólnego na podstawie tekstu zamieszczonego w załączniku oraz o upoważnienie prezydencji do rozpoczęcia negocjacji z Parlamentem Europejskim.

2022/0147 (COD)

Wniosek

DYREKTYWA PARLAMENTU EUROPEJSKIEGO I RADY

**zmieniająca dyrektywę 2011/83/UE w zakresie umów o usługi finansowe zawieranych na
odległość oraz uchylająca dyrektywę 2002/65/WE**

(Tekst mający znaczenie dla EOG)

PARLAMENT EUROPEJSKI I RADA UNII EUROPEJSKIEJ,
uwzględniając Traktat o funkcjonowaniu Unii Europejskiej, w szczególności jego art. 114,
uwzględniając wniosek Komisji Europejskiej,
po przekazaniu projektu aktu ustawodawczego parlamentom narodowym,
uwzględniając opinię Europejskiego Banku Centralnego¹,
uwzględniając opinię Europejskiego Komitetu Ekonomiczno-Społecznego²,
stanowiąc zgodnie ze zwykłą procedurą ustawodawczą,

1

...

2

...

a także mając na uwadze, co następuje:

- (1) Dyrektywą 2002/65/WE Parlamentu Europejskiego i Rady³ ustanowiono na szczeblu unijnym przepisy dotyczące sprzedaży konsumentom usług finansowych na odległość. Jednocześnie dyrektywą Parlamentu Europejskiego i Rady 2011/83/UE⁴ ustanowiono m.in. przepisy mające zastosowanie do umów sprzedaży towarów i umów o świadczenie usług zawieranych na odległość między przedsiębiorcą a konsumentem.
- (2) Art. 169 ust. 1 i art. 169 ust. 2 lit. a) Traktatu o funkcjonowaniu Unii Europejskiej (TFUE) stanowią, że Unia ma przyczyniać się do osiągnięcia wysokiego poziomu ochrony konsumentów poprzez środki, które przyjmuje na podstawie art. 114 TFUE. Art. 38 Karty praw podstawowych Unii Europejskiej (zwanej dalej „Kartą”) stanowi, że polityki Unii mają zapewniać wysoki poziom ochrony konsumentów.
- (3) W ramach rynku wewnętrznego, aby zagwarantować swobodę wyboru, niezbędny jest wysoki stopień ochrony konsumentów w dziedzinie umów o usługi finansowe zawieranych na odległość w celu zwiększenia zaufania konsumentów do sprzedaży na odległość.
- (4) Tak samo wysoki poziom ochrony konsumentów na całym rynku wewnętrznym można najlepiej osiągnąć poprzez pełną harmonizację. Pełna harmonizacja jest niezbędna do zapewnienia wszystkim konsumentom w Unii wysokiego i równoważnego poziomu ochrony ich interesów oraz stworzenia dobrze funkcjonującego rynku wewnętrznego. W związku z tym państwa członkowskie nie powinny mieć możliwości utrzymywania ani wprowadzania przepisów krajowych innych niż te, które zostały ustanowione w niniejszej dyrektywie, w odniesieniu do aspektów objętych dyrektywą, chyba że jej przepisy stanowią inaczej. Tam, gdzie przepisy nie zostały zharmonizowane, państwa członkowskie powinny zachować swobodę utrzymywania lub wprowadzania przepisów krajowych.

³ Dyrektywa 2002/65/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 września 2002 r. dotycząca sprzedaży konsumentom usług finansowych na odległość oraz zmieniająca dyrektywę Rady 90/619/EWG oraz dyrektywy 97/7/WE i 98/27/WE (Dz.U. L 271 z 9.10.2002, s. 16).

⁴ Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2011/83/UE z dnia 25 października 2011 r. w sprawie praw konsumentów, zmieniająca dyrektywę Rady 93/13/EWG i dyrektywę 1999/44/WE Parlamentu Europejskiego i Rady oraz uchylająca dyrektywę Rady 85/577/EWG i dyrektywę 97/7/WE (Dz.U. L 304 z 22.11.2011, s. 64).

- (5) Dyrektywa 2002/65/WE była przedmiotem kilku przeglądów. W ramach tych przeglądów wykazano, że stopniowe wprowadzanie unijnych aktów prawnych dotyczących poszczególnych produktów doprowadziło do znacznego pokrywania się przepisów z dyrektywą 2002/65/WE oraz że transformacja cyfrowa pogłębiła niektóre aspekty, które nie zostały w pełni uwzględnione w tej dyrektywie.
- (6) Transformacja cyfrowa przyczyniła się do zmian na rynku, których nie przewidziano w momencie przyjęcia dyrektywy 2002/65/WE. W rzeczywistości szybki rozwój technologiczny, który nastąpił od tego czasu, spowodował znaczące zmiany na rynku usług finansowych. Na szczeblu unijnym przyjęto wprowadzić wiele aktów prawnych dotyczących poszczególnych sektorów, ale usługi finansowe oferowane konsumentom znacznie się rozwinęły i zdywersyfikowały. Pojawiły się nowe produkty, szczególnie w środowisku internetowym, a zakres ich wykorzystywania stale się zmienia, często w sposób szybki i nieprzewidywalny. W związku z tym horyzontalne stosowanie dyrektywy 2002/65/WE jest nadal uzasadnione. Stosowanie dyrektywy 2002/65/WE w odniesieniu do usług finansowych dla konsumentów, które nie są regulowane sektorowymi przepisami unijnymi, oznaczało stosowanie zbioru zharmonizowanych przepisów z korzyścią dla konsumentów i przedsiębiorców. Ta funkcja „siatki bezpieczeństwa” przyczynia się do zapewnienia wysokiego poziomu ochrony konsumentów i jednocześnie równych warunków działania między przedsiębiorcami.
- (7) W celu uwzględnienia faktu, że stopniowe wprowadzanie sektorowych przepisów unijnych doprowadziło do znacznego pokrywania się przepisów z dyrektywą 2002/65/WE oraz że niektóre aspekty, które nie zostały w pełni uwzględnione w tej dyrektywie, w tym sposób i termin przekazywania informacji konsumentom, zyskały na znaczeniu w wyniku transformacji cyfrowej, konieczna jest zmiana przepisów mających zastosowanie do umów o usługi finansowe zawieranych między konsumentem a przedsiębiorcą na odległość, przy jednoczesnym zapewnieniu stosowania funkcji „siatki bezpieczeństwa” **w odniesieniu do usług finansowych, które albo nie są objęte sektorowymi przepisami unijnymi, albo są wyłączone z zakresu aktów Unii regulujących konkretne usługi finansowe.**

- (8) Dyrektywa 2011/83/UE, podobnie jak dyrektywa 2002/65/WE, przewiduje prawo do informacji udzielanych przed zawarciem umowy oraz prawo do odstąpienia w przypadku niektórych umów konsumenckich zawieranych na odległość. Ta komplementarność jest jednak ograniczona, ponieważ dyrektywa 2011/83/UE nie obejmuje [...] usług finansowych, **które zdefiniowane są jako usługi o charakterze bankowym, kredytowym, ubezpieczeniowym, emerytalnym, inwestycyjnym lub płatniczym. W tym kontekście mieszkaniowy rachunek oszczędnościowy i umowę o kredyt konsumencki należy uznać za usługi finansowe. Sprzedaż towarów, takich jak metale szlachetne, diamenty, wino czy whisky, nie powinna być sama w sobie uznawana za usługę finansową.**
- (9) Rozszerzenie zakresu dyrektywy 2011/83/UE o usługi finansowe zawierane na odległość powinno zapewnić niezbędną komplementarność. Z uwagi jednak na szczególny charakter usług finansowych dla konsumentów, a w szczególności ich złożoność, nie wszystkie przepisy dyrektywy 2011/83/UE powinny mieć zastosowanie do zawieranych na odległość umów o usługi finansowe dla konsumentów. Specjalny rozdział zawierający przepisy mające zastosowanie wyłącznie do zawieranych na odległość umów o usługi finansowe dla konsumentów powinien zapewnić niezbędną jasność i pewność prawa.
- (9a) Niniejsza dyrektywa nie obejmuje umów o usługi finansowe zawartych w inny sposób niż na odległość. Państwa członkowskie mogą zatem określić, zgodnie z prawem Unii, które przepisy mają zastosowanie do takich umów, w tym poprzez stosowanie wymogów określonych w niniejszej dyrektywie do umów nieobjętych jej zakresem.**
- (10) Chociaż nie wszystkie przepisy dyrektywy 2011/83/UE powinny mieć zastosowanie do umów o usługi finansowe zawieranych na odległość ze względu na szczególny charakter tych usług, wiele przepisów dyrektywy 2011/83/UE, takich jak odpowiednie definicje, przepisy dotyczące płatności dodatkowych, egzekwowania, [...] sankcji, **niezamówionego świadczenia usług i sprawozdawczości**, powinno mieć również zastosowanie do umów o usługi finansowe zawieranych na odległość. Stosowanie tych przepisów zapewnia komplementarność między poszczególnymi rodzajami umów zawieranych na odległość. Rozszerzenie zakresu stosowania przepisów dyrektywy 2011/83/UE dotyczących sankcji zapewni nakładanie skutecznych, proporcjonalnych i odstraszających grzywien na przedsiębiorców [...].

- (11) Specjalny rozdział dyrektywy 2011/83/UE powinien zawierać wciąż aktualne i niezbędne przepisy dyrektywy 2002/65/WE, w szczególności przepisy dotyczące prawa do informacji udzielanych przed zawarciem umowy i prawa do odstąpienia od umowy, oraz przepisy zapewniające uczciwość w internecie w przypadku umów o usługi finansowe zawieranych na odległość.
- (12) Ponieważ umowy o usługi finansowe zawierane na odległość są najczęściej zawierane drogą elektroniczną, przepisy dotyczące zapewnienia uczciwości w internecie w przypadku zawierania umów o usługi finansowe na odległość powinny przyczyniać się do osiągnięcia celów określonych w art. 114 TFUE i art. 38 Karty praw podstawowych UE. Przepis dotyczący odpowiednich wyjaśnień powinien zapewniać dodatkową przejrzystość i dawać konsumentowi możliwość zwrócenia się o interwencję człowieka, gdy kontaktuje się on z przedsiębiorcą za pośrednictwem **w pełni zautomatyzowanych** interfejsów internetowych, takich jak **chatboty[...], robodoradztwo, narzędzia interaktywne** lub podobne [...] **sposoby**. [...] **Inne przepisy dotyczące zapewniania uczciwości w internecie, określone w innych aktach Unii, takich jak rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2022/2065⁵, mogą mieć zastosowanie w przypadku zawierania umów o usługi finansowe na odległość drogą elektroniczną. W interesie zapewnienia wysokiego poziomu ochrony konsumentów Komisja powinna ocenić, w jaki sposób struktura, projekt, funkcje lub sposób działania interfejsów internetowych wykorzystywanych przez przedsiębiorców wpływa na zdolność konsumentów do podejmowania swobodnych, autonomicznych i świadomych decyzji lub wyborów. W tym kontekście Komisja powinna przyjrzeć się praktykom, takim jak transakcje z limitem czasowym, wykorzystywane w celu wzbudzenia u konsumentów poczucia pilności, aby przyspieszyć zawarcie umowy, oraz stosowanie dyskryminującej optymalizacji cen w oparciu o indywidualną wrażliwość cenową.**

⁵ **Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2022/2065 z dnia 19 października 2022 r. w sprawie jednolitego rynku usług cyfrowych oraz zmiany dyrektywy 2000/31/WE (akt o usługach cyfrowych) (Dz.U. L 277 z 27.10.2022, s. 1).**

- (13) Pewne usługi finansowe dla konsumentów regulowane są określonymi aktami Unii, które nadal mają zastosowanie do tych usług finansowych. W celu zapewnienia pewności prawa należy wyjaśnić, że jeżeli inny akt Unii regulujący konkretne usługi finansowe zawiera przepisy dotyczące informacji udzielanych przed zawarciem umowy, [...] prawa do odstąpienia od umowy **lub odpowiednich wyjaśnień, niezależnie od stopnia szczegółowości tych przepisów,** wówczas do tych konkretnych usług finansowych dla konsumentów powinny mieć zastosowanie wyłącznie odnośne przepisy tych innych aktów Unii, chyba że w tych aktach przewidziano inaczej, **włączając w to wyraźnie sformułowaną opcję umożliwiającą państwom członkowskim wyłączenie ze stosowania tych przepisów szczególnych.** **W tym kontekście każdorazowo gdy określony akt Unii ustanawia przepisy umożliwiające państwom członkowskim niestosowanie tego określonego aktu Unii, a stosowanie zamiast tego innego określonego aktu Unii, tak jak ma to miejsce w art. 3 ust. 3 lit. a) dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 2014/17/UE w sprawie konsumenckich umów o kredyt związanych z nieruchomościami mieszkalnymi⁶, pierwszeństwo powinny mieć przepisy tego określonego aktu Unii, a niniejsza dyrektywa nie powinna mieć zastosowania. Podobnie w przypadkach gdy określony akt Unii przewiduje przepisy dotyczące odpowiednich rozwiązań alternatywnych, aby zapewnić konsumentom terminowe otrzymywanie informacji na etapie przed zawarciem umowy, tak jak ma to miejsce w art. 3 ust. 5 dyrektywy 2014/17/UE, pierwszeństwo powinny mieć przepisy ustanowione w tym określonym akcie Unii, a niniejsza dyrektywa nie powinna mieć zastosowania.**

⁶ **Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2014/17/UE z dnia 4 lutego 2014 r. w sprawie konsumenckich umów o kredyt związanych z nieruchomościami mieszkalnymi i zmieniająca dyrektywy 2008/48/WE i 2013/36/UE oraz rozporządzenie (UE) nr 1093/2010 (Dz.U. L 60 z 28.2.2014, s. 34).**

(13a) W odniesieniu do informacji udzielanych przed zawarciem umowy niektóre akty Unii regulujące konkretne usługi finansowe zawierają przepisy dostosowane na potrzeby tych konkretnych usług finansowych i mające na celu zapewnienie konsumentom możliwości zrozumienia podstawowych cech proponowanej umowy. Na przykład rozporządzenie (UE) 2019/1238 w sprawie ogólnoeuropejskiego indywidualnego produktu emerytalnego (OIPE)⁷, dyrektywa 2014/92/UE w sprawie porównywalności opłat związanych z rachunkami płatniczymi, przenoszenia rachunku płatniczego oraz dostępu do podstawowego rachunku płatniczego⁸, dyrektywa 2014/65/UE w sprawie rynków instrumentów finansowych⁹ lub dyrektywa (UE) 2016/97 w sprawie dystrybucji ubezpieczeń¹⁰ przewidują informacje udzielane przed zawarciem umowy zarówno w podstawowym określonym akcie Unii, jak i upoważniają Komisję do przyjmowania aktów delegowanych lub wykonawczych. Do tych konkretnych usług finansowych dla konsumentów zastosowanie powinny mieć wyłącznie wymogi dotyczące informacji udzielanych przed zawarciem umowy określone w takich aktach Unii, chyba że akty te stanowią inaczej. Powinno tak być również w przypadku, gdy akt Unii regulujący konkretne usługi finansowe zawiera inne lub minimalne przepisy dotyczące informacji udzielanych przed zawarciem umowy w porównaniu z przepisami ustanowionymi w niniejszej dyrektywie.

⁷ Dz.U. L 198 z 25.7.2019, s. 1.

⁸ Dz.U. L 257 z 28.8.2014, s. 214.

⁹ Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2014/65/UE z dnia 15 maja 2014 r. w sprawie rynków instrumentów finansowych oraz zmieniająca dyrektywę 2002/92/WE i dyrektywę 2011/61/UE (Dz.U. L 173 z 12.6.2014, s. 349–496).

¹⁰ Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/97 z dnia 20 stycznia 2016 r. w sprawie dystrybucji ubezpieczeń (Dz.U. L 26 z 2.2.2016, s. 19–59).

(13b) W odniesieniu do prawa do odstąpienia od umowy, w przypadku gdy akt Unii regulujący konkretne usługi finansowe daje konsumentom czas na rozważenie skutków podpisania umowy, bez względu na to, jak jest to nazwane przez ten akt Unii, do tych konkretnych usług finansowych dla konsumentów zastosowanie powinny mieć wyłącznie odnośne przepisy tego aktu Unii, chyba że stanowi on inaczej. Na przykład, gdy zastosowanie ma art. 186 dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 2009/138/WE¹¹, zastosowanie mają przepisy dotyczące „terminu złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy” określone w dyrektywie 2009/138/WE, a nie przepisy dotyczące prawa do odstąpienia od umowy określone w niniejszej dyrektywie, a gdy zastosowanie ma art. 14 ust. 6 dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 2014/17/UE¹², **zastosowanie mają przepisy dotyczące możliwości wyboru między prawem do odstąpienia od umowy a czasem na zastanowienie ustanowione w dyrektywie 2014/17/UE, a nie** przepisy dotyczące prawa do odstąpienia od umowy określone w niniejszej dyrektywie [...].

¹¹ Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2009/138/WE z dnia 25 listopada 2009 r. w sprawie podejmowania i prowadzenia działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej (Wypłacalność II) (Dz.U. L 335 z 17.12.2009, s. 1).

¹² Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2014/17/UE z dnia 4 lutego 2014 r. w sprawie konsumenckich umów o kredyt związanych z nieruchomościami mieszkalnymi i zmieniająca dyrektywy 2008/48/WE i 2013/36/UE oraz rozporządzenie (UE) nr 1093/2010 (Dz.U. L 60 z 28.2.2014, s. 34).

(13c) W odniesieniu do przepisów dotyczących odpowiednich wyjaśnień [...] niektóre akty Unii regulujące konkretne usługi finansowe, takie jak dyrektywa 2014/17/UE w sprawie konsumenckich umów o kredyt związanych z nieruchomościami mieszkalnymi¹³, **dyrektywa 2014/65/UE w sprawie rynków instrumentów finansowych¹⁴ i dyrektywa (UE) 2016/97 w sprawie dystrybucji ubezpieczeń¹⁵**, określają już przepisy dotyczące odpowiednich wyjaśnień, jakich przedsiębiorcy powinni udzielać konsumentom w odniesieniu do proponowanej umowy. W celu zapewnienia pewności prawa przepisy dotyczące odpowiednich wyjaśnień określone w niniejszej dyrektywie nie powinny mieć zastosowania do usług finansowych objętych aktami Unii regulującymi konkretne usługi finansowe, które zawierają przepisy dotyczące[...] **odpowiednich wyjaśnień**, jakich należy udzielić konsumentowi przed zawarciem umowy, **bez względu na to, jak jest to nazwane przez ten akt Unii**.

¹³ Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2014/17/UE z dnia 4 lutego 2014 r. w sprawie konsumenckich umów o kredyt związanych z nieruchomościami mieszkalnymi i zmieniająca dyrektywy 2008/48/WE i 2013/36/UE oraz rozporządzenie (UE) nr 1093/2010 (Dz.U. L 60 z 28.2.2014, s. 34).

¹⁴ **Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2014/65/UE z dnia 15 maja 2014 r. w sprawie rynków instrumentów finansowych oraz zmieniająca dyrektywę 2002/92/WE i dyrektywę 2011/61/UE (Dz.U. L 173 z 12.6.2014, s. 349–496).**

¹⁵ **Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/97 z dnia 20 stycznia 2016 r. w sprawie dystrybucji ubezpieczeń (Dz.U. L 26 z 2.2.2016, s. 19–59).**

(13d) W przypadku gdy akty Unii regulujące konkretne usługi finansowe przewidują przepisy dotyczące informacji udzielanych przed zawarciem umowy, ale nie ustanawiają przepisów dotyczących prawa do odstąpienia od umowy, zastosowanie powinny mieć przepisy niniejszej dyrektywy dotyczące prawa do odstąpienia od umowy. Na przykład, dyrektywa 2009/138/WE w sprawie podejmowania i prowadzenia działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej (Wyplacalność II) ustanawia przepisy dotyczące wymogów w zakresie informacji udzielanych przed zawarciem umowy, ale w odniesieniu do ubezpieczeń innych niż na życie nie określa prawa dającego konsumentowi czas na rozważenie skutków podpisania umowy. W tym przypadku zastosowanie powinny mieć przepisy dotyczące informacji udzielanych przed zawarciem umowy ustanowione w akcie Unii regulującym konkretne usługi finansowe oraz przepisy dotyczące prawa do odstąpienia od umowy ustanowione w niniejszej dyrektywie. W przypadku gdy akt Unii regulujący konkretne usługi finansowe nie zawiera przepisów dotyczących informacji o prawie do odstąpienia od umowy, przedsiębiorca powinien przekazać te informacje zgodnie z niniejszą dyrektywą, aby zapewnić odpowiednie informowanie konsumenta.

(13e) W przypadku gdy akty Unii regulujące konkretne usługi finansowe przewidują przepisy dotyczące informacji udzielanych przed zawarciem umowy, ale nie ustanawiają przepisów dotyczących prawa do odstąpienia od umowy, zastosowanie powinien mieć określony w niniejszej dyrektywie okres na odstąpienie od umowy, który powinien rozpoczynać się od dnia zawarcia umowy na odległość zgodnie z art. 16b ust. 1a niniejszej dyrektywy albo od momentu przekazania warunków umownych i informacji udzielanych przed zawarciem umowy zgodnie z aktami Unii regulującymi te konkretne usługi finansowe, jeżeli informacje te przekazywane są później niż w dniu zawarcia umowy na odległość. W przypadku gdy akt Unii regulujący konkretne usługi finansowe nie zawiera przepisów dotyczących informacji o prawie do odstąpienia od umowy, aby rozpoczął się okres na odstąpienie od umowy, przedsiębiorca powinien przekazać – oprócz warunków umownych i informacji udzielanych przed zawarciem umowy zgodnie z aktem Unii regulującym te konkretne usługi finansowe – również informacje o prawie do odstąpienia od umowy określone w niniejszej dyrektywie.

- (14) Umowy o usługi finansowe dla konsumentów negocjowane na odległość wymagają wykorzystania środków porozumiewania się na odległość, które są stosowane jako część systemu sprzedaży lub świadczenia usług na odległość niewymagającego jednoczesnej obecności przedsiębiorcy i konsumenta. Aby uwzględnić stały rozwój tych środków komunikacji, należy określić reguły, które zachowałyby ważność nawet w przypadku środków, które jeszcze nie są w powszechnym użyciu lub nie są jeszcze znane.
- (15) Pojedyncza umowa o usługę finansową obejmująca kolejne czynności lub odrębne czynności tego samego rodzaju wykonywane przez pewien czas może być przedmiotem różnego traktowania pod względem prawnym w różnych państwach członkowskich, ale ważne jest, by przepisy były stosowane w ten sam sposób we wszystkich państwach członkowskich. W tym celu właściwe jest zapewnienie, aby przepisy regulujące umowy o usługi finansowe zawierane na odległość miały zastosowanie do pierwszej z serii kolejnych czynności lub odrębnych czynności tego samego rodzaju wykonywanych przez pewien czas, które mogą być uznane za stanowiące całość, bez względu na to, czy czynność ta lub seria czynności odbywają się na podstawie pojedynczej umowy lub kilku kolejnych umów. **W przypadku braku umowy początkowej przepisy regulujące umowy o usługi finansowe zawierane na odległość powinny mieć zastosowanie do wszystkich kolejnych lub odrębnych czynności, z wyjątkiem przepisów dotyczących informacji udzielanych przed zawarciem umowy, które powinny mieć zastosowanie wyłącznie do pierwszej czynności.** Na przykład za „początkową umowę o świadczenie usług” można uznać otwarcie rachunku bankowego, a za „czynności” – zdeponowanie na rachunku bankowym lub wycofanie z rachunku bankowego środków finansowych. Dodawanie do początkowej umowy o świadczenie usług nowych elementów, **takich jak możliwość zastosowania instrumentu płatności elektronicznej w ramach istniejącego rachunku bankowego,** nie jest „czynnością”, lecz stanowi dodatkową umowę. **Inne akty Unii regulujące konkretne usługi finansowe mogą przewidywać odmienne zasady dotyczące początkowych umów i czynności.**
- (16) W celu wyznaczenia zakresu stosowania niniejszej dyrektywy przepisy dotyczące usług finansowych, w przypadku których umowa jest zawierana z konsumentem na odległość, nie powinny mieć zastosowania do usług świadczonych wyłącznie okazjonalnie i poza strukturą handlową przeznaczoną do zawierania umów na odległość.

- (17) Wykorzystanie środków porozumiewania się na odległość nie powinno prowadzić do nieuzasadnionego ograniczenia informacji dostarczanej konsumentowi. W trosce o zapewnienie przejrzystości należy ustanowić wymogi określające, kiedy informacje mają być przekazane konsumentowi przed zawarciem umowy na odległość oraz w jaki sposób informacje te należy przekazać konsumentowi. Aby konsumenci mogli podjąć decyzję przy pełnej znajomości faktów, powinni otrzymać stosowne informacje [...] **odpowiednio wcześniej** przed zawarciem umowy na odległość. [...]
- (18) Wymogi informacyjne należy unowocześnić [...] **i sprawić, by nie ulegały dezaktualizacji. W związku z tym przedsiębiorca powinien przekazać konsumentowi swój numer telefonu, ale także swój adres e-mail lub inne środki komunikacji, które mogą obejmować różne metody porozumiewania się, a także informacje o tym, gdzie można kierować reklamacje. Wymogi dotyczące procedury rozpatrywania reklamacji mogłyby zostać określone przez państwa członkowskie. Konsumenci powinni być informowani o szczegółowych dodatkowych kosztach korzystania ze środków porozumiewania się na odległość, które w przypadku porozumiewania się z wykorzystaniem telefonu obejmują koszty obliczone według taryfy innej niż taryfa podstawowa.** Konsumenci powinni być również wyraźnie informowani, gdy zaproponowana im cena jest indywidualnie dostosowana na podstawie zautomatyzowanego przetwarzania danych.

(18a) Na mocy dyrektywy 2002/65/WE państwa członkowskie mogły utrzymać lub wprowadzić bardziej restrykcyjne przepisy w odniesieniu do wymogów wcześniejszego informowania, jeśli przepisy te były zgodne z prawem unijnym. W tym kontekście kilka państw członkowskich utrzymało lub wprowadziło bardziej rygorystyczne wymogi informacyjne. Należy zachować tę możliwość zapewniania wyższego poziomu ochrony konsumentów w odniesieniu do przepisów dotyczących informacji udzielanych przed zawarciem umowy. Powinno to dotyczyć zarówno katalogu informacji, jak i sposobów prezentowania informacji. Stosowanie bardziej rygorystycznych przepisów może również obejmować stosowanie wymogów określonych w aktach Unii dotyczących konkretnych usług finansowych do usług finansowych nieobjętych tymi sektorowymi aktami Unii.

(19) [...]

(20) [...]

(20a) Przedsiębiorca powinien przekazać wszelkie informacje udzielane przed zawarciem umowy odpowiednio wcześniej przed związaniem konsumenta umową zawieraną na odległość lub jakąkolwiek ofertą w tym zakresie, tak aby konsument miał wystarczająco dużo czasu na podjęcie świadomej decyzji. Informacje powinny być przekazywane na trwałym nośniku oraz w taki sposób, aby były zarówno łatwe do zrozumienia dla konsumenta, jak i w czytelnej formie. Czytelny format oznacza, że informacje napisane są czytelną czcionką w wygodnym do odczytania rozmiarze i kolorach, które nie zmniejszają zrozumiałości informacji, w tym gdy dokument jest prezentowany, drukowany lub kopiowany w trybie czarno-białym. Jeżeli informacje nie mogą zostać przekazane na trwałym nośniku przed zawarciem umowy ze względu na nośniki wybrane przez konsumenta, należy je przekazać niezwłocznie po zawarciu umowy.

(21) Wymogi informacyjne powinny zostać dostosowane, aby uwzględnić ograniczenia techniczne niektórych nośników, takie jak ograniczenia związane z liczbą znaków na ekranie niektórych telefonów komórkowych. W przypadku ekranów telefonów komórkowych, jeżeli przedsiębiorca dostosował treść i prezentację interfejsu internetowego do takich urządzeń, konieczne jest podanie w sposób jak najbardziej wyróżniony i od razu widoczny następujących informacji: informacje identyfikujące przedsiębiorcę; główne cechy usługi finansowej dla konsumentów; łączna cena, którą konsument ma zapłacić przedsiębiorcy za usługę finansową, włączając w to wszystkie podatki płacone za pośrednictwem przedsiębiorcy, lub, jeśli nie można określić dokładnej ceny, podstawa do obliczenia tej ceny pozwalająca konsumentowi na jej sprawdzenie, a także informacje o istnieniu lub braku prawa do odstąpienia od umowy, w tym warunków, terminu i procedur dotyczących wykonania tego prawa. Pozostałe informacje można **prezentować w warstwach** [...]. Wszystkie informacje należy jednak przekazać na trwałym nośniku przed zawarciem umowy na odległość.

- (22) W przypadku udzielania informacji przed zawarciem umowy drogą elektroniczną informacje te należy przedstawić w sposób jasny i zrozumiały. Takie informacje mogą być wyróżnione, ujęte w ramkę i umieszczone w odpowiednim kontekście na ekranie urządzenia. Sprawdzono i udowodniono, że technika prezentowania informacji w warstwach – w ramach której pewne informacje udzielane przed zawarciem umowy uznawane są za elementy kluczowe i w związku z tym umieszczane w widocznym sposób w pierwszej warstwie, a inne bardziej szczegółowe elementy tych informacji prezentowane są w warstwach dodatkowych – jest przydatna w przypadku niektórych usług finansowych [...]. Korzystając z techniki prezentowania informacji w warstwach zgodnie z niniejszą dyrektywą, przedsiębiorca powinien podać w pierwszej warstwie środków elektronicznych przynajmniej tożsamość i główną działalność przedsiębiorcy, główne cechy usługi finansowej, łączną cenę do zapłaty przez konsumenta, informację o możliwości istnienia innych podatków lub kosztów oraz o istnieniu lub braku prawa do odstąpienia od umowy. Pozostałe wymogi dotyczące informacji udzielanych przed zawarciem umowy mogą być wyświetlane w innych warstwach. W przypadku prezentowania informacji w warstwach wszystkie informacje powinny być łatwo dostępne dla konsumenta, a wykorzystanie warstw dodatkowych nie odwraca uwagi klienta od treści dokumentu i nie powinno przesłaniać kluczowych informacji. Powinna istnieć możliwość wydrukowania wszystkich części informacji udzielanych przed zawarciem umowy w jednym dokumencie.
- (22a) Innym możliwym sposobem przekazywania drogą elektroniczną informacji udzielanych przed zawarciem umowy [...] **jest** zastosowanie opcji „spisów treści” z rozwijanymi nagłówkami. Na najwyższym poziomie konsumenci mogliby znaleźć główne tematy, z których każdy można rozwinąć za pomocą kliknięcia, co przekierowuje konsumentów do bardziej szczegółowej prezentacji istotnych informacji. W ten sposób konsument znajdzie wszystkie potrzebne informacje w jednym miejscu, zachowując jednocześnie kontrolę nad tym, co i kiedy przegląda. Konsumenci powinni mieć możliwość pobrania całego dokumentu zawierającego informacje udzielane przed zawarciem umowy oraz zapisania go jako osobnego dokumentu.

- (23) Konsumentci powinni mieć prawo do odstąpienia od umowy bez sankcji i bez obowiązku przedstawiania uzasadnienia. **Prawo do odstąpienia od umowy nie powinno mieć zastosowania do usług finansowych, których cena zależy od wahań na rynku finansowym pozostających poza kontrolą przedsiębiorcy. Pewne inne produkty, takie jak niektóre produkty emerytalne lub ubezpieczeniowe produkty inwestycyjne, mogą być powiązane z instrumentami rynku finansowego i jako takie uzależnione od wahań na rynku finansowym. W przypadku gdy konsument ma prawo do odstąpienia od tych umów ewentualna utrata wartości instrumentów rynku finansowego powinna być uwzględniona w kwocie należnej konsumentowi.** Gdy nie ma zastosowania prawo do odstąpienia od umowy, ponieważ konsument wyraźnie zażądał wykonania umowy zawieranej na odległość przed upływem okresu na odstąpienie od umowy, przedsiębiorca powinien poinformować go o tym fakcie przed rozpoczęciem wykonania umowy.
- (23a) Okres na odstąpienie od umowy powinien upływać 14 dni kalendarzowych po przekazaniu zarówno informacji udzielanych przed zawarciem umowy, jak i warunków umownych. W celu zwiększenia pewności prawa, jeżeli konsument nie otrzymał tych informacji udzielanych przed zawarciem umowy i warunków umownych, okres na odstąpienie od umowy powinien upływać najpóźniej 12 miesięcy i 14 dni kalendarzowych po zawarciu umowy na odległość. Okres na odstąpienie od umowy nie powinien wygasać, jeżeli konsument nie został poinformowany o przysługującym mu prawie do odstąpienia od umowy na trwałym nośniku.**
- (24) Aby zapewnić skuteczne wykonywanie prawa do odstąpienia od umowy, procedura skorzystania z tego prawa nie powinna być bardziej uciążliwa niż procedura zawierania umowy na odległość.

- (25) [...] Poza innymi istniejącymi sposobami odstąpienia od umowy, takimi jak formularz określony w załączniku I część B niniejszej dyrektywy, w przypadku gdy przedsiębiorca oferuje możliwość zawierania umów na odległość za pośrednictwem interfejsu internetowego, np. za pośrednictwem strony internetowej lub aplikacji, powinien być zobowiązany do umożliwienia konsumentowi odstąpienia od takiej umowy za pomocą przycisku lub podobnej funkcji na tym samym interfejsie. Powinno to zapewnić, by konsumenci mogli odstąpić od umowy tak samo łatwo jak mogli ją zawrzeć. Aby to osiągnąć, przedsiębiorca musi umieścić na interfejsie internetowym, na którym zawierana jest umowa, przycisk wskazujący na możliwość odstąpienia od umowy lub podobną funkcję. Konsument powinien mieć możliwość złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy oraz podania lub potwierdzenia informacji niezbędnych do identyfikacji umowy. Przykładowo konsument, który już dokonał identyfikacji, np. poprzez zalogowanie się, mógłby potwierdzić, z której usługi chce zrezygnować, bez konieczności podawania swojego nazwiska i identyfikacji umowy. Aby uniknąć sytuacji, w której konsument odstąpi od umowy przypadkowo, oświadczenie o odstąpieniu od umowy powinno zostać złożone za pomocą przycisku potwierdzenia. Jeżeli konsument zamówił wiele towarów lub usług w ramach tej samej umowy zawieranej na odległość, przedsiębiorca może zapewnić konsumentowi możliwość odstąpienia od części umowy.

W celu [...] zapewnienia skutecznego korzystania z przycisku umożliwiającego odstąpienie od umowy przedsiębiorca powinien zapewnić **jego udostępnienie podczas okresu na odstąpienie od umowy**, widoczność i **łatwy dostęp do niego**, a jeżeli konsument skorzysta z tego przycisku, przedsiębiorca powinien odpowiednio udokumentować jego użycie. **Przycisk odstąpienia lub podobna funkcja powinny sprawić, że konsumenci będą lepiej poinformowani o ich prawie do odstąpienia od umowy, oraz uprościć możliwość korzystania z tego prawa. Ma to duże znaczenie dla sprzedaży na odległość w ogóle. W takich przypadkach, niezależnie od tego, czy dotyczy to produktów lub usług finansowych czy niefinansowych, konsument nie ma możliwości osobistego otrzymania wyjaśnień, wypróbowania i, w stosownych przypadkach, sprawdzenia towaru lub usługi w zakresie niezbędnym do ustalenia charakteru, cech i funkcjonowania towaru lub usługi, ani dowiedzenia się osobiście w inny sposób o potencjalnie złożonym lub rozległym charakterze produktu lub usługi. Obowiązek ten należy zatem ustanowić nie tylko w odniesieniu do zawieranych na odległość umów o usługi finansowe, ale również w odniesieniu do zawieranych na odległość umów dotyczących innych towarów i usług, w przypadku których prawo Unii przewiduje prawo do odstąpienia od umowy, w celu szerszego umożliwienia konsumentom rezygnacji z umów w drodze odstąpienia.**

- (26) Poza informacjami udzielanymi przed zawarciem umowy przekazywanymi im przez przedsiębiorcę konsumenci mogą również potrzebować pomocy, aby podjąć decyzję, która usługa finansowa jest najodpowiedniejsza z punktu widzenia ich potrzeb i sytuacji finansowej. Celem udzielenia odpowiedniego wyjaśnienia jest zapewnienie, by konsument zrozumiał usługę finansową oferowaną przez przedsiębiorcę, zanim podpisze umowę. Zwykle powielenie informacji udzielanych przed zawarciem umowy może być niewystarczające, a zatem należy go unikać. W związku z tym państwa członkowskie powinny zapewnić, aby przed zawarciem na odległość umowy o usługę finansową przedsiębiorcy udzielili takiej pomocy w zakresie oferowanych konsumentowi usług finansowych poprzez przedstawienie odpowiednich wyjaśnień [...] dotyczących podstawowych cech [...] proponowanej umowy, w tym ewentualnych usług dodatkowych, oraz konkretnych skutków dla konsumenta, jakie proponowana umowa może za sobą pociągać. W odniesieniu do podstawowych cech proponowanej umowy przedsiębiorca powinien wyjaśnić główne cechy oferty, takie jak łączna cena, jaką konsument ma zapłacić przedsiębiorcy, oraz opis głównych cech usługi finansowej, a także jej wpływ na konsumenta, w tym, w stosownych przypadkach, czy usługi dodatkowe można wypowiedzieć oddzielnie, oraz konsekwencje takiego wypowiedzenia. W odniesieniu do konkretnych skutków proponowanej umowy przedsiębiorca powinien również wyjaśnić główne konsekwencje niewypelnienia zobowiązań umownych.
- (26a) Umowy na mocy niniejszej dyrektywy mogą mieć różny charakter finansowy i w związku z tym mogą się między sobą znacznie różnić. Państwa członkowskie mogłyby w związku z tym dostosować sposób udzielania takich wyjaśnień do okoliczności, w jakich usługa finansowa jest oferowana, oraz do zapotrzebowania konsumenta na pomoc, z uwzględnieniem wiedzy i doświadczenia konsumenta w zakresie usługi finansowej i jej charakteru.

(26b) Obowiązek przedstawienia odpowiednich wyjaśnień jest szczególnie istotny, gdy konsument zamierza zawrzeć umowę o usługę finansową na odległość, a przedsiębiorca udziela wyjaśnień przy użyciu narzędzi internetowych, **takich jak chatboty, robodoradztwo, narzędzia interaktywne lub podobne sposoby**. W celu zapewnienia, aby konsument zrozumiał możliwe skutki umowy dla swojej sytuacji ekonomicznej, powinien zawsze być w stanie uzyskać – **bezpłatnie i w godzinach pracy przedsiębiorcy** – interwencję człowieka działającego w imieniu przedsiębiorcy.

(27) [...]

(28) Należy zatem odpowiednio zmienić dyrektywę 2011/83/UE.

(29) Należy zatem uchylić dyrektywę 2002/65/WE.

- (30) Ponieważ cel niniejszej dyrektywy, a mianowicie przyczynianie się do właściwego funkcjonowania rynku wewnętrznego poprzez osiągnięcie wysokiego poziomu ochrony konsumentów, nie może zostać osiągnięty w sposób wystarczający przez państwa członkowskie, natomiast możliwe jest lepsze jego osiągnięcie na poziomie Unii, Unia może podjąć działania zgodnie z zasadą pomocniczości określoną w art. 5 Traktatu o Unii Europejskiej. Zgodnie z zasadą proporcjonalności ustanowioną w tym artykule niniejsza dyrektywa nie wykracza poza to, co jest konieczne do osiągnięcia tego celu.
- (31) Zgodnie ze wspólną deklaracją polityczną państw członkowskich i Komisji z dnia 28 września 2011 r. dotyczącą dokumentów wyjaśniających¹⁶ państwa członkowskie zobowiązały się do złożenia, w uzasadnionych przypadkach, wraz z powiadomieniem o transpozycji, jednego lub większej liczby dokumentów wyjaśniających związki między elementami dyrektywy a odpowiadającymi im częściami krajowych instrumentów transpozycyjnych. W odniesieniu do niniejszej dyrektywy prawodawca uznaje, że przekazanie takich dokumentów jest uzasadnione,

PRZYJMUJĄ NINIEJSZĄ DYREKTYWĘ:

¹⁶ Dz.U. C 369 z 17.12.2011, s. 14.

Artykuł 1
Zmiany w dyrektywie 2011/83/UE

W dyrektywie 2011/83/UE wprowadza się następujące zmiany:

1) w art. 3 wprowadza się następujące zmiany:

a) dodaje się ust. 1b w brzmieniu:

„1b. Do umów zawieranych na odległość między przedsiębiorcą a konsumentem dotyczących świadczenia usług finansowych zastosowanie mają **wyłącznie** art. 1 i 2, art. 3 ust. 2, 5 i 6, art. 4, **art. 6 ust. 7, art. 6a, art. 8 ust. 6, art. 11a**, art. 16a–[...] **16d**, art. 19, art. 21–23, art. 24 ust. 1, [...] art. 25[...]= [...] **27 i art. 29**.

Z wyjątkiem art. 21, [...] **jeżeli** umowy, o których mowa w akapicie pierwszym, obejmują początkową umowę o świadczenie usług, po której następują kolejne czynności lub seria odrębnych czynności tego samego rodzaju wykonywane przez pewien czas, przepisy, o których mowa w akapicie pierwszym, mają zastosowanie wyłącznie do wstępnej umowy.

W przypadku gdy nie istnieje początkowa umowa o świadczenie usług, ale kolejne czynności lub odrębne czynności tego samego rodzaju wykonywane przez pewien czas są wykonywane pomiędzy tymi samymi stronami umowy, art. 16a i 16d mają zastosowanie wyłącznie do pierwszej czynności. Jednakże jeśli nie wykonano żadnej czynności tego samego rodzaju przez dłużej niż rok, kolejna czynność jest uważana za pierwszą w nowej serii czynności i, w związku z tym, art. 16a i 16d mają zastosowanie.”;

b) ust. 3 lit. d) otrzymuje brzmienie:

„d) dotyczących usług finansowych, **innych niż umowy zawierane na odległość** [...] objęte art. 3 ust. 1b.”;

1a) w art. 6 ust. 1 lit. h) otrzymuje brzmienie:

„h) w przypadku gdy istnieje prawo do odstąpienia od umowy – warunki, terminy oraz procedury korzystania z tego prawa zgodnie z art. 11 ust. 1, a także wzór formularza odstąpienia od umowy zawarty w załączniku I część B oraz, w przypadku gdy ma to zastosowanie, informacje o istnieniu i umiejscowieniu przycisku umożliwiającego odstąpienie od umowy lub podobnej funkcji, o których mowa w art. 11a;”;

1b) dodaje się art. 11a w brzmieniu:

„Artykuł 11a

Wykonywanie prawa do odstąpienia od umów zawieranych na odległość za pośrednictwem interfejsu internetowego

1. W przypadku umów zawieranych na odległość za pośrednictwem interfejsu internetowego przedsiębiorca zapewnia konsumentowi możliwość odstąpienia od umowy za pośrednictwem tego samego interfejsu internetowego przy użyciu przycisku lub podobnej funkcji.

Przycisk lub podobna funkcja muszą być oznaczone w czytelny sposób i zawierać słowa „aby odstąpić od umowy, kliknij tutaj” lub podobne jednoznaczne sformułowanie. Przycisk umożliwiający odstąpienie od umowy lub podobna funkcja umieszczane są na interfejsie internetowym w widoczny sposób i są łatwo dostępne dla konsumenta.

2. Przy użyciu przycisku lub podobnej funkcji konsument może złożyć oświadczenie o odstąpieniu od umowy, podając lub potwierdzając następujące informacje:
 - a) imię i nazwisko konsumenta;
 - b) dane identyfikacyjne umowy;
 - c) szczegóły dotyczące środków elektronicznych, za pomocą których potwierdzenie odstąpienia od umowy ma zostać przesłane do konsumenta.

3. Oświadczenie o odstąpieniu od umowy składane jest poprzez użycie przycisku potwierdzenia lub podobnej funkcji.

Przycisk potwierdzenia lub podobna funkcja muszą być oznaczone w czytelny sposób i zawierać słowa „odstępuję od umowy” lub podobne jednoznaczne sformułowanie.

4. Po użyciu przez konsumenta przycisku potwierdzenia lub podobnej funkcji konsument automatycznie otrzymuje potwierdzenie złożenia oświadczenia o odstąpieniu, w tym datę i godzinę jego złożenia.
5. Przedsiębiorca bez zbędnej zwłoki potwierdza konsumentowi treść oświadczenia o odstąpieniu, w tym datę i godzinę jego otrzymania, na trwałym nośniku.”;

2) dodaje się rozdział w brzmieniu:

„ROZDZIAŁ IIIa
PRZEPISY DOTYCZĄCE ZAWIERANYCH NA ODLEGŁOŚĆ UMÓW O USŁUGI
FINANSOWE [...]

Artykuł 16a

Wymogi informacyjne dotyczące zawieranych na odległość umów o usługi finansowe [...]

1. Zanim konsument zostanie związany umową zawieraną na odległość lub jakkolwiek ofertą w tym zakresie, przedsiębiorca w jasny i zrozumiały sposób, **adekwatny do wykorzystywanych środków porozumiewania się na odległość**, udziela konsumentowi następujących informacji:
- a) dane identyfikujące przedsiębiorcę i informacje na temat głównej działalności przedsiębiorcy **oraz, w przypadku gdy ma to zastosowanie, odnośne dane i informacje dotyczące przedsiębiorcy, w imieniu którego działa;**

- b) pełny adres pocztowy, pod którym przedsiębiorca prowadzi przedsiębiorstwo, jak również **numer telefonu oraz adres e-mail przedsiębiorcy lub szczegółowe dane dotyczące innych środków komunikacji udostępnianych przez przedsiębiorcę [...]** **oraz, w przypadku gdy ma to zastosowanie, odnośne dane przedsiębiorcy, w imieniu którego działa;** wszystkie te środki komunikacji udostępniane przez przedsiębiorcę muszą umożliwiać konsumentowi szybkie skontaktowanie się z przedsiębiorcą i skuteczne porozumiewanie się z nim **oraz gwarantować, że konsument może zachować wszelką pisemną korespondencję z przedsiębiorcą na trwałym nośniku;** [...]
- c) [...] **informacje o tym,** gdzie konsument może kierować wszelkie reklamacje **skierowane do przedsiębiorcy i, w stosownych przypadkach, do przedsiębiorcy, w imieniu którego ten przedsiębiorca działa;**
- d) w przypadku gdy przedsiębiorca jest wpisany do rejestru handlowego lub podobnego rejestru publicznego, [...] rejestr, w którym jest on wpisany, i numer rejestracyjny lub równoważny sposób identyfikacji w tym rejestrze;
- e) w przypadku gdy działalność przedsiębiorcy podlega systemowi zezwoleń, [...] **nazwę, adres, stronę internetową i wszelkie inne informacje kontaktowe** odpowiedniego organu nadzorczego;
- f) opis głównych cech charakterystycznych usługi finansowej;

- g) łączną cenę, którą konsument ma zapłacić przedsiębiorcy za usługę finansową, włączając w to wszystkie związane z tym opłaty, koszty i wydatki oraz wszelkie podatki płacone za pośrednictwem przedsiębiorcy lub, jeśli nie można określić dokładnej ceny, podstawę do obliczenia tej ceny pozwalającą konsumentowi na jej sprawdzenie;
- h) w przypadku gdy ma to zastosowanie – informację o tym, że cena została indywidualnie dostosowana w oparciu o zautomatyzowane podejmowanie decyzji;
- i) [...] w **przypadku gdy ma to zastosowanie**, informację wskazującą, że usługa finansowa jest powiązana z instrumentami obciążonymi szczególnymi ryzykami wynikającymi z ich szczególnych cech lub czynności, które mają być wykonane, lub instrumentami, których cena zależy od wahań na rynkach finansowych pozostających poza kontrolą przedsiębiorcy, i że wyniki osiągnięte w przeszłości [...] **nie** stanowią prognozy przyszłych wyników;
- j) informację o możliwości istnienia innych podatków [...] lub kosztów, które nie są płatne za pośrednictwem przedsiębiorcy ani nie są przez niego nakładane;
- k) wszelkie ograniczenia okresu ważności informacji przekazywanych **zgodnie z niniejszym ustępem**;
- l) warunki płatności i wykonania;
- m) wszelkie szczególne koszty dodatkowe, **poza taryfą podstawową**, ponoszone przez konsumenta z tytułu korzystania ze środków porozumiewania się na odległość **do celów zawarcia umowy**, jeśli takie koszty dodatkowe [...] są naliczane;
- n) [...]
- o) [...]

- p) istnienie lub brak prawa do odstąpienia od umowy, a jeśli prawo do odstąpienia istnieje, okres jego obowiązywania i warunki wykonania tego prawa, w tym informacje na temat wysokości kwoty, jaka może być wymagana do zapłaty przez konsumenta **zgodnie z art. 16c ust. 1, oraz procedur dotyczących wykonania prawa do odstąpienia, m.in. adres lub szczegóły dotyczące środków komunikacji stosowanych do wysłania oświadczenia o odstąpieniu od umowy oraz do umów finansowych zawartych za pośrednictwem interfejsu internetowego, informacje o istnieniu i umiejscowieniu przycisku umożliwiającego odstąpienie od umowy lub podobnej funkcji, o których mowa w art. 11a [...]**;
- q) **w przypadku gdy ma to zastosowanie**, minimalny okres obowiązywania umowy zawieranej na odległość w przypadku stałego lub okresowego wykonywania usług finansowych;
- r) informację na temat wszelkich praw, jakie mogą przysługiwać stronom w zakresie wcześniejszego lub jednostronnego wypowiedzenia umowy na mocy warunków umowy zawieranej na odległość, w tym sankcji nakładanych umownie w takich przypadkach;
- s) [...]
- t) wszelkie klauzule umowne w zakresie prawa właściwego w odniesieniu do umowy zawieranej na odległość [...];
- u) język lub języki, w jakich dostarczane są warunki umowne i wcześniejsza informacja, określona w niniejszym artykule, a także język lub języki, w jakich przedsiębiorca zobowiązuje się, w porozumieniu z konsumentem, do informowania go w okresie obowiązywania [...] umowy zawieranej na odległość;

v) w przypadku gdy ma to zastosowanie – możliwość skorzystania z pozasądowych mechanizmów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń, którym podlega przedsiębiorca, oraz możliwości dostępu do tych mechanizmów[...];

(x) istnienie funduszy gwarancyjnych lub innych przepisów odszkodowawczych, nieobjętych dyrektywą 2014/49/UE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 16 kwietnia 2014 r. w sprawie systemów gwarancji depozytów i dyrektywą 97/9/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 3 marca 1997 r. w sprawie systemów rekompensat dla inwestorów.

2. W przypadku porozumiewania się z wykorzystaniem telefonu tożsamość przedsiębiorcy i handlowy cel rozmowy zainicjowanej przez przedsiębiorcę zostają jasno określone na początku każdej rozmowy prowadzonej z konsumentem. **Przedsiębiorca powiadamia również konsumenta o tym, kiedy połączenie jest lub może być nagrywane.**

[...]

Na zasadzie odstępstwa od ust. 1, jeżeli konsument wyraźnie się na to zgodzi, przedsiębiorca może udzielić jedynie informacji, o których mowa w lit. a), f), g), i) i p) tego ustępu. W takim przypadku przedsiębiorca informuje konsumenta o charakterze i dostępności pozostałych informacji, o których mowa w ust. 1 [...].

3. Przedsiębiorca udziela konsumentowi informacji, o których mowa w ust. 1, [...] **odpowiednio wcześniej** przed związaniem konsumenta umową zawieraną na odległość **lub jakąkolwiek ofertą w tym zakresie.**

[...]

4. Informacje, o których mowa w ust. 1, należy [...] **przekazać** konsumentowi na trwałym nośniku i [...] w łatwej od odczytania formie.

Informacje, o których mowa w ust. 1, przekazuje się na żądanie w formie odpowiednim dla konsumentów z niepełnosprawnościami, w tym konsumentów z dysfunkcją wzroku.

- 4a.** Z wyjątkiem informacji, o których mowa w ust. 1 lit. a), f), g), **i** i p), przedsiębiorca ma prawo prezentować informacje w warstwach, w przypadku gdy informacje te są dostarczane drogą elektroniczną.

W przypadku [...] **prezentowania** informacji w **warstwach**, należy zapewnić możliwość **przeglądania, zapisywania i** drukowania informacji, o których mowa w ust. 1, w formie pojedynczego dokumentu. **Przedsiębiorca zapewnia, aby przed zawarciem umowy na odległość konsument otrzymał wszystkie informacje udzielane przed zawarciem umowy, o których mowa w ust. 1.**

[...]

[...]

4b. Na zasadzie odstępstwa od ust. 3 i 4a, jeżeli umowa została zawarta na żądanie konsumenta przy użyciu środków porozumiewania się na odległość, które nie umożliwiają przekazania informacji, o których mowa w ust. 1, zgodnie z ust. 4, odpowiednio wcześniej przed związaniem konsumenta umową zawierana na odległość lub jakakolwiek ofertą w tym zakresie, przedsiębiorca przekazuje te informacje zgodnie z ust. 4 niezwłocznie po zawarciu umowy.

5. Ciężar dowodu w zakresie spełnienia wymogów informacyjnych określonych w niniejszym artykule spoczywa na przedsiębiorcy.

5a. Państwa członkowskie mogą przyjąć lub utrzymać przepisy dotyczące wymogów informacyjnych bardziej rygorystyczne od przepisów, o których mowa w niniejszym artykule.

6. W przypadku gdy inny akt Unii regulujący konkretne usługi finansowe zawiera przepisy dotyczące informacji, których należy udzielić konsumentowi przed zawarciem umowy, do tych konkretnych usług finansowych zastosowanie mają wyłącznie [...] **przepisy** tego aktu Unii, **bez względu na ich poziom szczegółowości**, chyba że przedmiotowy akt stanowi inaczej.

W przypadku gdy inny akt Unii regulujący konkretne usługi finansowe nie zawiera przepisów dotyczących informacji o prawie do odstąpienia od umowy, przedsiębiorca informuje konsumenta o istnieniu lub braku takiego prawa zgodnie z art. 16a ust. 1 lit. p).

Artykuł 16b

Prawo do odstąpienia od zawieranych na odległość umów o usługi finansowe

1. Państwa członkowskie zapewniają, aby konsumentowi przysługiwało prawo do odstąpienia od umowy przez okres 14 dni kalendarzowych bez stosowania sankcji i bez podawania jakichkolwiek powodów. **Okres ten przedłuża się do 30 dni kalendarzowych w odniesieniu do zawieranych na odległość umów dotyczących czynności związanych z emeryturami indywidualnymi.**

Okres, w którym możliwe jest odstąpienie od umowy wspomniane w akapicie pierwszym, rozpoczyna się od jednego z następujących dni:

- a) dnia zawarcia umowy na odległość,
- b) dnia, w którym konsument otrzymał warunki umowne i informacje zgodnie z art. 16a, jeżeli dzień ten przypada po dniu wskazanym w lit. a) niniejszego akapitu.

Jeżeli konsument nie otrzymał warunków umownych i informacji zgodnie z art. 16a, okres na odstąpienie od umowy upływa 12 miesięcy i 14 dni kalendarzowych po zawarciu umowy. Nie ma to zastosowania, jeżeli konsument nie został poinformowany o przysługującym mu prawie do odstąpienia od umowy zgodnie z art. 16a ust. 1 lit. p).

2. Prawa do odstąpienia od umowy nie stosuje się do:

- a) usług finansowych[...], których cena zależy od wahań na rynku finansowym pozostających poza kontrolą przedsiębiorcy, które mogą wystąpić w okresie na odstąpienie od umowy, takich jak usługi związane z:
- wymianą walut; [...]
 - **instrumentami rynku pieniężnego;**
 - zbywalnymi papierami wartościowymi;
 - jednostkami uczestnictwa w przedsiębiorstwach zbiorowego inwestowania;
 - kontraktami terminowymi typu future na instrumenty finansowe, w tym równoważnymi instrumentami rozliczanymi w gotówce;
 - kontraktami terminowymi na stopę procentową (FRA);
 - swapami stóp procentowych, walutowymi i akcyjnymi;
 - opcjami nabywania lub zbywania wszelkich instrumentów określonych w niniejszej literze, w tym równoważnych instrumentów rozliczanych w gotówce. Kategoria ta obejmuje w szczególności opcje walutowe i opcje na stopę procentową;
 - kryptoaktywami [...];
- b) polis ubezpieczeniowych na podróż i bagaż lub podobnych krótkoterminowych polis ubezpieczeniowych o okresie ważności krótszym niż jeden miesiąc;
- c) umów, których wykonanie zostało już w pełni zakończone przez obie strony na wyraźne życzenie konsumenta, zanim konsument wykona prawo do odstąpienia od umowy.

3. Konsument wykonał prawo do odstąpienia od umowy w okresie na odstąpienie od umowy, o którym mowa w ust. 1, jeżeli przekazał informację o wykonaniu prawa do odstąpienia od umowy lub [...] **użył** przycisku umożliwiającego odstąpienie od umowy **lub podobnej funkcji**, o których mowa w [...] **art. 11a**, przed wygaśnięciem tego okresu.
4. Niniejszy artykuł pozostaje bez uszczerbku dla wszelkich przepisów krajowych ustanawiających okres, w którym wykonanie umowy nie może się rozpocząć.
5. [...]
- [...]
- [...]

5a. W przypadku gdy usługa dodatkowa związana z zawieraniem na odległość umów o usługi finansowe jest świadczona przez przedsiębiorcę lub przez osobę trzecią na podstawie umowy między tą osobą trzecią a przedsiębiorcą, ta umowa dodatkowa zostaje wypowiedziana bez żadnych sankcji dla konsumenta, jeżeli konsument skorzysta z przysługującego mu prawa do odstąpienia od umowy zgodnie z niniejszym artykułem.

6. W przypadku gdy inny akt Unii regulujący konkretne usługi finansowe zawiera przepisy dotyczące [...] prawa do odstąpienia od umowy, do tych konkretnych usług finansowych zastosowanie mają wyłącznie przepisy dotyczące prawa do odstąpienia od umowy zawarte w tym akcie Unii, chyba że akt ten stanowi inaczej. **W przypadku gdy państwa członkowskie mają możliwość wyboru między prawem do odstąpienia a alternatywnym rozwiązaniem, takim jak czas na zastanowienie, do tych konkretnych usług finansowych zastosowanie mają wyłącznie odnośne przepisy tego aktu Unii, chyba że akt ten stanowi inaczej.**

6a. Na zasadzie odstępstwa od niniejszego artykułu państwa członkowskie mogą zamiast tego zdecydować o stosowaniu następujących przepisów do następujących usług finansowych w odniesieniu do prawa do odstąpienia od umowy lub czasu na zastanowienie:

- a) **art. 14 ust. 6 dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 2014/17/UE¹⁷ w odniesieniu do umów o kredyt wyłączonych z zakresu stosowania zgodnie z art. 3 ust. 2 dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 2014/17/UE, oraz**
- b) **art. 14 i 15 dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 2008/48/WE¹⁸ w odniesieniu do umów o kredyt wyłączonych z zakresu stosowania zgodnie z art. 2 ust. 2 dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 2008/48/WE.**

¹⁷ **Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2014/17/UE z dnia 4 lutego 2014 r. w sprawie konsumenckich umów o kredyt związanych z nieruchomościami mieszkalnymi i zmieniająca dyrektywy 2008/48/WE i 2013/36/UE oraz rozporządzenie (UE) nr 1093/2010 (Dz.U. L 60 z 28.2.2014, s. 34).**

¹⁸ **Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2008/48/WE z dnia 23 kwietnia 2008 r. w sprawie umów o kredyt konsumencki oraz uchylająca dyrektywę Rady 87/102/EWG (Dz.U. L 133 z 22.5.2008, s. 66).**

Artykuł 16c

Zapłata za usługę wykonaną przed odstąpieniem

1. Jeśli konsument wykonuje prawo do odstąpienia od umowy zgodnie z art. 16b, można wymagać od niego jedynie zapłaty bez zbędnej zwłoki za usługę rzeczywiście wykonaną przez przedsiębiorcę zgodnie z umową zawieraną na odległość. Kwota do zapłaty nie może:
 - a) przekroczyć kwoty, która jest proporcjonalna do zakresu już wykonanej usługi w porównaniu z całym zakresem umowy zawieranej na odległość;
 - b) w żadnym razie być w takiej wysokości, że mogłaby być postrzegana jako sankcja.

1a. Państwa członkowskie mogą przewidzieć, że konsument nie może być zobowiązany do zapłaty żadnej kwoty, gdy odstępuje od umowy ubezpieczeniowej.

2. Przedsiębiorca nie może wymagać od konsumenta zapłaty żadnej kwoty na podstawie ust. 1 niniejszego artykułu, chyba że udowodni, iż konsument został należycie poinformowany o kwocie do zapłaty zgodnie z art. 16a ust. 1 lit. p). Przedsiębiorca nie może jednak w żadnym wypadku wymagać zapłaty, jeśli rozpoczął wykonanie umowy przed wygaśnięciem okresu na odstąpienie od umowy przewidzianego w art. 16b ust. 1, a konsument nie zażądał wcześniej wykonania umowy.
3. Przedsiębiorca zwróci konsumentowi, bez zbędnej zwłoki i nie później niż w ciągu 30 dni kalendarzowych, wszelkie kwoty, które otrzymał od niego zgodnie z umową zawieraną na odległość, z wyjątkiem kwoty określonej w ust. 1. Termin ten zaczyna biec w dniu, w którym przedsiębiorca otrzymuje powiadomienie o odstąpieniu.
4. Konsument zwraca przedsiębiorcy wszelkie kwoty otrzymane od przedsiębiorcy bez zbędnej zwłoki i najpóźniej w ciągu 30 dni kalendarzowych. Termin ten zaczyna biec w dniu, w którym konsument odstąpił od umowy.

Artykuł 12

Odpowiednie wyjaśnienia

1. Państwa członkowskie zapewniają, by przedsiębiorcy mieli obowiązek udzielenia konsumentowi odpowiednich wyjaśnień dotyczących proponowanych umów o usługi finansowe, aby umożliwić konsumentowi ocenę, czy proponowana umowa oraz usługi dodatkowe są dostosowane do jego potrzeb i sytuacji finansowej. Wyjaśnienia te zawierają następujące elementy:
 - a) wymagane informacje udzielane przed zawarciem umowy;
 - b) podstawowe cechy proponowanej umowy, w tym możliwe usługi dodatkowe;
 - c) konkretne skutki dla konsumenta, jakie proponowana umowa może za sobą pociągać [...].
2. [...]

2a. Państwa członkowskie określają tryb i zakres udzielania wyjaśnień, o których mowa w ust. 1, i mogą dostosować je do okoliczności, w których oferowana jest dana usługa finansowa, do osoby, której jest ona oferowana, oraz do charakteru oferowanej usługi finansowej.

3. Państwa członkowskie zapewniają, aby w przypadku korzystania przez przedsiębiorcę z narzędzi internetowych konsument miał prawo żądać interwencji człowieka i ją uzyskać **na każdym etapie procesu negocjacji i stosunku umownego**.
4. W przypadku gdy inny akt Unii regulujący konkretne usługi finansowe zawiera przepisy dotyczące **odpowiednich wyjaśnień**[...], których należy udzielić konsumentowi, **do tych konkretnych usług finansowych zastosowanie mają wyłącznie przepisy dotyczące odpowiednich wyjaśnień zawarte w tym akcie Unii, chyba że akt ten stanowi inaczej**[...].”;

Artykuł 16e

[...]

[...]

3) w art. 29 ust. 1 otrzymuje brzmienie:

„1. W przypadku gdy państwo członkowskie korzysta z którejkolwiek z opcji regulacyjnych, o których mowa w art. 3 ust. 4, art. 6 ust. 7, art. 6 ust. 8, art. 7 ust. 4, art. 8 ust. 6, art. 9 ust. 1a, art. 9 ust. 3, art. 16 ust. 2, art. 16 ust. 3 [...], art. 16a ust. 5a i art. 16b ust. 6a, informuje o tym Komisję do dnia [data transpozycji], a także o wszelkich późniejszych zmianach.”;

4) w art. 30 dodaje się akapit w brzmieniu:

„Do dnia [5 lat od wejścia w życie] Komisja przedłoży Parlamentowi Europejskiemu i Radzie sprawozdanie ze stosowania niniejszej dyrektywy w odniesieniu do zawieranych na odległość umów o usługi finansowe. Sprawozdanie to zawiera w szczególności ocenę świadczenia usług finansowych za pośrednictwem interfejsu internetowego, w tym wpływu struktury, projektu, funkcji lub sposobu działania interfejsów internetowych na zdolność konsumenta do podejmowania decyzji. W razie potrzeby sprawozdaniu towarzyszy wniosek ustawodawczy w celu dostosowania niniejszej dyrektywy do zmian zachodzących w zakresie praw konsumenta.”.

Artykuł 2

Transpozycja

1. Państwa członkowskie przyjmują i publikują najpóźniej do [24 miesiące od daty przyjęcia] przepisy ustawowe, wykonawcze i administracyjne niezbędne do wykonania niniejszej dyrektywy. Niezwłocznie przekazują Komisji tekst tych przepisów.

Państwa członkowskie stosują te przepisy od dnia [data przypadająca 24+6 miesięcy po dacie przyjęcia].

Przepisy przyjęte przez państwa członkowskie zawierają odniesienie do niniejszej dyrektywy lub odniesienie takie towarzyszy ich urzędowej publikacji. Metody dokonywania takiego odniesienia określone są przez państwa członkowskie.

2. Państwa członkowskie przekazują Komisji tekst podstawowych przepisów prawa krajowego, przyjętych w dziedzinie objętej niniejszą dyrektywą.

Artykuł 3

Uchylenie

Dyrektywa 2002/65/WE traci moc ze skutkiem od dnia [*data przypadająca 24+6 miesięcy po dacie przyjęcia*].

Odesłania do uchylonej dyrektywy odczytuje się jako odesłania do dyrektywy 2011/83/UE, zmienionej niniejszą dyrektywą, zgodnie z tabelą korelacji znajdującą się w załączniku do niniejszej dyrektywy.

Artykuł 4

Wejście w życie

Niniejsza dyrektywa wchodzi w życie dwudziestego dnia po jej opublikowaniu w *Dzienniku Urzędowym Unii Europejskiej*.

Artykuł 5

Adresaci

Niniejsza dyrektywa skierowana jest do państw członkowskich.

Sporządzono w Brukseli dnia [...] r.

W imieniu Parlamentu Europejskiego
Przewodniczący/Przewodnicząca

W imieniu Rady
Przewodniczący/Przewodnicząca

Tabela korelacji

Dyrektywa 2002/65/WE	Dyrektywa 2011/83/UE zmieniona niniejszą dyrektywą
art. 1 ust. 1	–
art. 1 ust. 2 akapit pierwszy	art. 3 ust. 1b akapit drugi
art. 1 ust. 2 akapit drugi	–
art. 2 lit. a)	art. 2 pkt 7
art. 2 lit. b)	art. 2 pkt 12
art. 2 lit. c)	art. 2 pkt 2
art. 2 lit. d)	art. 2 pkt 1
art. 2 lit. e)	art. 2 pkt 7
art. 2 lit. f)	art. 2 pkt 10
art. 2 lit. g)	–
art. 3 ust. 1	art. 16a ust. 1
art. 3 ust. 1 pkt 1 lit. a), b) i c)	art. 16a ust. 1 lit. a) i b)
art. 3 ust. 1 pkt 1 lit. d)	art. 16a ust. 1 lit. d)
art. 3 ust. 1 pkt 1 lit. e)	art. 16a ust. 1 lit. e)
art. 3 ust. 1 pkt 2 lit. a)	art. 16a ust. 1 lit. f)
art. 3 ust. 1 pkt 2 lit. b)	art. 16a ust. 1 lit. g)
art. 3 ust. 1 pkt 2 lit. c)	art. 16a ust. 1 lit. i)
art. 3 ust. 1 pkt 2 lit. d)	art. 16a ust. 1 lit. j)
art. 3 ust. 1 pkt 2 lit. e)	art. 16a ust. 1 lit. k)
art. 3 ust. 1 pkt 2 lit. f)	art. 16a ust. 1 lit. l)
art. 3 ust. 1 pkt 2 lit. g)	art. 16a ust. 1 lit. m)
art. 3 ust. 1 pkt 3 lit. a)	art. 16a ust. 1 lit. p)
art. 3 ust. 1 pkt 3 lit. b)	art. 16a ust. 1 lit. q)
art. 3 ust. 1 pkt 3 lit. c)	art. 16a ust. 1 lit. r)
art. 3 ust. 1 pkt 3 lit. d)	art. 16a ust. 1 lit. s)

Dyrektywa 2002/65/WE	Dyrektywa 2011/83/UE zmieniona niniejszą dyrektywą
art. 3 ust. 1 pkt 3 lit. e)	–
art. 3 ust. 1 pkt 3 lit. f)	art. 16a ust. 1 lit. t)
art. 3 ust. 1 pkt 3 lit. g)	art. 16a ust. 1 lit. u)
art. 3 ust. 1 pkt 4 lit. a)	art. 16a ust. 1 lit. v)
art. 3 ust. 1 pkt 4 lit. b)	–
art. 3 ust. 2	–
art. 3 ust. 3 lit. a)	art. 16a ust. 2 akapit pierwszy
art. 3 ust. 3 lit. b) tiret pierwsze, drugie, trzecie i piąte	art. 16a ust. 2 akapit drugi
art. 3 ust. 3 lit. b) tiret czwarte	–
art. 3 ust. 3 akapit drugi	art. 16a ust. 2 akapit trzeci
art. 3 ust. 4	–
art. 4 ust. 1 i 5	art. 16a ust. 6
art. 4 ust. 2, 3, 4	–
art. 5 ust. 1	art. 16a ust. 3 akapit pierwszy i art. 16a ust. 4 akapit pierwszy
art. 5 ust. 2	–
art. 5 ust. 3	–
art. 6 ust. 1 akapit pierwszy zdanie pierwsze	art. 16b ust. 1 akapit pierwszy
art. 6 ust. 1 akapit pierwszy zdanie drugie	–
art. 6 ust. 1 akapit drugi tiret pierwsze	art. 16b ust. 1 akapit drugi lit. a)
art. 6 ust. 1 akapit drugi tiret drugie	art. 16b ust. 1 akapit drugi lit. b)
art. 6 ust. 1 akapit trzeci	–
art. 6 ust. 2 lit. a)	art. 16b ust. 2 lit. a)
art. 6 ust. 2 lit. b)	art. 16b ust. 2 lit. b)
art. 6 ust. 2 lit. c)	art. 16b ust. 2 lit. c)
art. 6 ust. 3, 4, 5, 6, 7 i 8	–

Dyrektywa 2002/65/WE	Dyrektywa 2011/83/UE zmieniona niniejszą dyrektywą
art. 7 ust. 1 formuła wprowadzająca	art. 16c ust. 1 formuła wprowadzająca
art. 7 ust. 1 tiret pierwsze	art. 16c ust. 1 lit. a)
art. 7 ust. 1 tiret drugie	art. 16c ust. 1 lit. b)
art. 7 ust. 2	—
art. 7 ust. 3	art. 16c ust. 2
art. 7 ust. 4	art. 16c ust. 3
art. 7 ust. 5	art. 16c ust. 4
art. 9	—
art. 10	—
art. 11 akapity pierwszy i trzeci	art. 24 ust. 1
art. 11 akapit drugi	—
art. 12 ust. 1	art. 25 akapit pierwszy
art. 12 ust. 2	—
art. 13 ust. 1	art. 23 ust. 1
art. 13 ust. 2	art. 23 ust. 2
art. 13 ust. 3	—
art. 14	—
art. 15	—
art. 16	—
art. 17	—
art. 18	—
art. 19	—
art. 20	—
art. 21	—
art. 22	—
art. 23	—