



Съвет на
Европейския съюз

Брюксел, 2 март 2023 г.
(OR. en)

7037/23

Междуинституционално досие:
2022/0147(COD)

CONSOM 63
MI 159
COMPET 164
EF 61
ECOFIN 209
DIGIT 33
CODEC 288
CYBER 45

РЕЗУЛТАТИ ОТ РАБОТАТА

От:	Генералния секретариат на Съвета
До:	Делегациите
№ предх. док.:	6363/23 + COR1 + ADD1
№ док. Ком.:	9053/22 + ADD1-4
Относно:	Предложение за ДИРЕКТИВА НА ЕВРОПЕЙСКИЯ ПАРЛАМЕНТ И НА СЪВЕТА за изменение на Директива 2011/83/ЕС по отношение на договорите за финансови услуги, сключени от разстояние, и за отмяна на Директива 2002/65/ЕО – Общ подход

Приложено, на делегациите се изпраща текстът на общия подход, приет от Съвета по конкурентоспособност от 2 март 2023 г.

2022/0147 (COD)

Предложение за

ДИРЕКТИВА НА ЕВРОПЕЙСКИЯ ПАРЛАМЕНТ И НА СЪВЕТА

за изменение на Директива 2011/83/ЕС по отношение на договорите за финансови услуги, сключени от разстояние, и за отмяна на Директива 2002/65/ЕО

(Текст от значение за ЕИП)

ЕВРОПЕЙСКИЯТ ПАРЛАМЕНТ И СЪВЕТЪТ НА ЕВРОПЕЙСКИЯ СЪЮЗ,
като взеха предвид Договора за функционирането на Европейския съюз, и по-специално член 114 от него,
като взеха предвид предложението на Европейската комисия,
след предаване на проекта на законодателния акт на националните парламенти,
като взеха предвид становището на Европейската централна банка¹,
като взеха предвид становището на Европейския икономически и социален комитет²,
в съответствие с обикновената законодателна процедура,

1

...

2

...

като имат предвид, че:

- 1) С Директива 2002/65/ЕО на Европейския парламент и на Съвета³ се установяват правила на равнището на Съюза по отношение на дистанционната търговия на потребителски финансови услуги. В същото време с Директива 2011/83/ЕС на Европейския парламент и на Съвета⁴ се определят, наред с другото, правила, приложими за договорите от разстояние за продажба на стоки и предоставяне на услуги, сключени между търговец и потребител.
- 2) Член 169, параграф 1 и член 169, параграф 2, буква а) от Договора за функционирането на Европейския съюз (ДФЕС) предвиждат, че Съюзът допринася за постигането на високо равнище на защита на потребителите посредством мерките, които приема съгласно член 114 от него. В член 38 от Хартата на основните права на Европейския съюз (наричана по-нататък „Хартата“) се предвижда политиките на Съюза да осигуряват високо равнище на защита на потребителите.
- 3) С цел да се запази свободата на избор, в рамките на вътрешния пазар е необходима висока степен на защита на потребителите в областта на договорите за финансови услуги, сключени от разстояние, за да се повиши доверието на потребителите в продажбите от разстояние.
- 4) Гарантирането на еднаквото високо равнище на защита на потребителите на вътрешния пазар се постига най-добре чрез пълна хармонизация. Пълната хармонизация е необходима, за да се гарантира на всички потребители в Съюза високо и равностойно равнище на защита на техните интереси и за да се създаде добре функциониращ вътрешен пазар. Ето защо на държавите членки не следва да се позволява да запазват или да въвеждат национални разпоредби, различаващи се от установените в настоящата директива, по отношение на аспектите, които са обхванати в директивата, освен ако в нея не е предвидено друго. Когато не съществуват такива хармонизирани разпоредби, държавите членки следва да са свободни да запазят или да въведат национално законодателство.

³ Директива 2002/65/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 23 септември 2002 г. относно дистанционна търговия на потребителски финансови услуги и за изменение на Директива 90/619/ЕИО на Съвета и на Директиви 97/7/ЕО и 98/27/ЕО (ОВ L 271, 9.10.2002 г., стр. 16).

⁴ Директива 2011/83/ЕС на Европейския парламент и на Съвета от 25 октомври 2011 г. относно правата на потребителите, за изменение на Директива 93/13/ЕИО на Съвета и Директива 1999/44/ЕО на Европейския парламент и на Съвета и за отмяна на Директива 85/577/ЕИО на Съвета и Директива 97/7/ЕО (ОВ L 304, 22.11.2011 г., стр. 64).

- 5) Директива 2002/65/ЕО беше предмет на няколко прегледа. Тези прегледи показаха, че постепенното въвеждане на специфично за отделни продукти законодателство на Съюза доведе до значително припокриване с Директива 2002/65/ЕО, както и че цифровизацията изостри някои аспекти, които не са напълно разгледани в посочената директива.
- 6) Цифровизацията допринесе за промени на пазара, които не бяха предвидени към момента на приемането на Директива 2002/65/ЕО. В действителност отчетеното бързо технологично развитие оттогава доведе до значителни промени на пазара на финансови услуги. Въпреки че на равнището на Съюза бяха приети много специфични за сектора актове, финансовите услуги, предлагани на потребителите, се развиха и разнообразиха значително. Появиха се нови продукти, по-специално в онлайн средата, и тяхната употреба продължава да се развива, често по бърз и неочакван начин. В това отношение хоризонталното прилагане на Директива 2002/65/ЕО продължава да е от значение. Прилагането на Директива 2002/65/ЕО по отношение на потребителските финансови услуги, които не са регулирани от специфично секторно законодателство на Съюза, означава, че в полза на потребителите и търговците се прилага набор от хармонизирани правила. С тази функция на „защитна мрежа“ се допринася за осигуряването на високо равнище на защита на потребителите, като същевременно се гарантират еднакви условия на конкуренция сред търговците.
- 7) За да се обърне внимание на факта, че постепенното въвеждане на специфично секторно законодателство на Съюза доведе до значително припокриване с Директива 2002/65/ЕО на Европейския парламент и на Съвета, както и че цифровизацията изостри някои аспекти, които не са напълно разгледани в директивата, включително как и кога се предоставя информацията на потребителя, е необходимо да се преразгледат правилата относно договорите за финансови услуги, сключени от разстояние, като същевременно се гарантира прилагането на функцията „защитна мрежа“ **за финансовите услуги, които или не са обхванати от специфичното секторно законодателство на Съюза, или са изключени от обхвата на актовете на Съюза, уреждащи конкретни финансови услуги.**

- 8) В Директива 2011/83/ЕС, подобно на Директива 2002/65/ЕО, се предвижда право на преддоговорна информация и право на отказ за някои потребителски договори, сключени от разстояние. Това взаимно допълване обаче е ограничено, тъй като Директива 2011/83/ЕС не обхваща договорите за финансови услуги [...], **които се определят като услуги от банково, кредитно, застрахователно, лично-пенсионно, инвестиционно или платежно естество. В този контекст жилищноспестовните влогове и договорите за потребителски кредит следва да се считат за финансови услуги. Продажбата на стоки като благородни метали, диаманти, вино или уиски сама по себе си не следва да се разглежда като финансова услуга.**
- 9) Разширяването на приложното поле на Директива 2011/83/ЕС, така че да обхване договорите за финансови услуги, сключени от разстояние, следва да гарантира необходимото взаимно допълване. Поради специфичното естество на потребителските финансови услуги обаче, по-специално поради тяхната сложност, не всички разпоредби на Директива 2011/83/ЕС следва да се прилагат за договорите за потребителски финансови услуги, сключени от разстояние. Необходимата яснота и правна сигурност следва да се гарантира чрез специална глава с правила, приложими само за договорите за потребителски финансови услуги, сключени от разстояние.
- (9а) Договорите за финансови услуги, сключени по друг начин, освен от разстояние, не са обхванати от настоящата директива. Следователно държавите членки могат да определят, в съответствие с правото на Съюза, кои правила се прилагат за такива договори, включително чрез прилагане на изискванията, предвидени в настоящата директива, към договори, които не са включени в нейния обхват.**
- (10) Въпреки че не всички разпоредби на Директива 2011/83/ЕС следва да се прилагат за сключените от разстояние договори за финансови услуги поради специфичния характер на тези услуги, редица разпоредби на Директива 2011/83/ЕС, като съответните определения, правилата относно допълнителните плащания и тези относно прилагането, [...] санкциите, **непоръчаните доставки и докладването** следва да се прилагат и за договорите за финансови услуги, сключени от разстояние. Прилагането на тези разпоредби гарантира взаимното допълване между различните видове договори, сключени от разстояние. С разширяването на обхвата на прилагане на правилата от Директива 2011/83/ЕС относно санкциите ще се гарантира, че на търговците [...] се налагат ефективни, пропорционални и възпиращи глоби.

- 11) В специална глава от Директива 2011/83/ЕС следва да се съдържат все още приложимите и необходими правила на Директива 2002/65/ЕО, по-специално по отношение на правото на преддоговорна информация и правото на отказ, както и правилата, гарантиращи коректността онлайн при сключването на договори за финансови услуги от разстояние.
- 12) Тъй като договорите за финансови услуги от разстояние най-често се сключват по електронен път, правилата за гарантиране на коректността онлайн при сключването на договори за финансови услуги от разстояние следва да допринесат за постигането на целите, установени в член 114 от ДФЕС и член 38 от Хартата на основните права на ЕС. С правилото относно подходящите разяснения следва да се осигури допълнителна прозрачност и да се предостави на потребителя възможността да поиска човешка намеса, когато взаимодействия с търговеца чрез **напълно автоматизирани** онлайн интерфейси, като например чатботове, [...], **роботизирани консултации, интерактивни инструменти** или подобни [...] **средства**. [...] **Други правила за гарантиране на коректността онлайн, установени в други актове на Съюза, като например Регламент (ЕС) 2022/2065 на Европейския парламент и на Съвета⁵, могат да се прилагат, когато се сключват договори за финансови услуги от разстояние по електронен път. В интерес на осигуряването на високо равнище на защита на потребителите Комисията следва да оцени как структурата, дизайнът, функционирането или начинът на работа на онлайн интерфейсите, използвани от търговците, засягат способността на потребителите за свободно, самостоятелно и информирано решение или избор. В този контекст Комисията следва да разгледа практики като сделките, които се сключват в определен срок, използвани с цел да се създаде у потребителите усещане за спешност и да се ускори сключването на договора, и използването на дискриминационно оптимизиране на цените въз основа на индивидуална ценова чувствителност.**

⁵ **Регламент (ЕС) 2022/2065 на Европейския парламент и на Съвета от 19 октомври 2022 г. относно единния пазар на цифрови услуги и за изменение на Директива 2000/31/ЕО (Акт за цифровите услуги) (ОВ L 277, 27.10.2022 г., стр. 1).**

- 13) Определени потребителски финансови услуги са уредени със специални актове на Съюза, които продължават да се прилагат по отношение на тези финансови услуги. За да се гарантира правната сигурност, следва да се поясни, че когато друг акт на Съюза, с който се уреждат конкретни финансови услуги, съдържа правила относно предоговорната информация, [...] относно [...] правото на отказ **или относно подходящите разяснения и независимо от степента на подробност на тези правила**, за тези конкретни потребителски финансови услуги следва да се прилагат само съответните разпоредби на тези други актове на Съюза, освен ако в тези актове не е предвидено друго, **включително изричната възможност държавите членки да не прилагат тези специални правила. В този контекст, когато в специален акт на Съюза се определят правила, които дават възможност на държавите членки да не прилагат този специален акт на Съюза, а вместо това препращат към прилагането на друг специален акт на Съюза, както например в член 3, параграф 3, буква а) от Директива 2014/17/ЕС на Европейския парламент и на Съвета относно договорите за кредити за жилищни недвижими имоти за потребители⁶, правилата на този специален акт на Съюза следва да имат предимство, а настоящата директива не следва да се прилага. Аналогично, в случаите, когато специалният акт на Съюза предвижда правила относно подходящи алтернативни мерки за осигуряване на навременно получаване на информация от потребителите на предоговорния етап, като например в член 3, параграф 5 от Директива 2014/17/ЕС, правилата, установени в този специален акт на Съюза, следва да имат предимство, а настоящата директива не следва да се прилага.**

⁶ **Директива 2014/17/ЕС на Европейския парламент и на Съвета от 4 февруари 2014 г. относно договорите за кредити за жилищни недвижими имоти за потребители и за изменение на директиви 2008/48/ЕО и 2013/36/ЕС и Регламент (ЕС) № 1093/2010 (ОВ L 60, 28.2.2014 г., стр. 34).**

(13а) По отношение на предоговорната информация някои актове на Съюза, уреждащи конкретни финансови услуги, съдържат правила, адаптирани към тези конкретни финансови услуги, които имат за цел да гарантират, че потребителите са в състояние да разберат основните характеристики на предложения договор. Например Регламент (ЕС) 2019/1238 относно паневропейски персонален пенсионен продукт (ПЕПП)⁷, Директива 2014/92/ЕС относно съпоставимостта на таксите по платежните сметки, прехвърлянето на платежни сметки и достъпа до платежни сметки за основни операции⁸, Директива 2014/65/ЕС относно пазарите на финансови инструменти⁹ или Директива (ЕС) 2016/97 относно разпространението на застрахователни продукти¹⁰ предвиждат предоговорна информация в основния специален акт на Съюза и едновременно с това оправомощават Комисията да приема делегирани актове или актове за изпълнение. За тези конкретни потребителски финансови услуги следва да се прилагат само изискванията за предоговорна информация, предвидени в такива актове на Съюза, освен ако в тези актове не е предвидено друго. Такъв следва да бъде случаят и когато актът на Съюза, уреждащ конкретни финансови услуги, предвижда различни или минимални правила относно предоговорната информация в сравнение с правилата, установени в настоящата директива.

⁷ ОВ L 198, 25.7.2019 г., стр. 1.

⁸ ОВ L 257, 28.8.2014 г., стр. 214.

⁹ Директива 2014/65/ЕС на Европейския парламент и на Съвета от 15 май 2014 г. относно пазарите на финансови инструменти и за изменение на Директива 2002/92/ЕО и на Директива 2011/61/ЕС (ОВ L 173, 12.6.2014 г., стр. 349 – 496).

¹⁰ Директива (ЕС) 2016/97 на Европейския парламент и на Съвета от 20 януари 2016 г. относно разпространението на застрахователни продукти (ОВ L 26, 2.2.2016 г., стр. 19 – 59).

(136) Що се отнася до правото на отказ, когато актът на Съюза, уреждащ конкретни финансови услуги, предоставя на потребителите време за обмисляне на последиците от подписания договор и независимо как това е наречено в този акт на Съюза, за тези конкретни потребителски финансови услуги следва да се прилагат само съответните разпоредби на този акт на Съюза, освен ако в него не е предвидено друго. Така например, когато се прилага член 186 от Директива № 2009/138/ЕО на Европейския парламент и на Съвета¹¹, се прилагат правилата относно „срока за отказ“, предвидени в Директива 2009/138/ЕО, вместо правилата относно правото на отказ, предвидени в настоящата директива, а когато се прилага член 14, параграф 6 от Директива 2014/17/ЕС на Европейския парламент и на Съвета¹², **се прилагат правилата относно възможността за избор между правото на отказ и срока за размисъл, установени в Директива 2014/17/ЕС, а не** правилата относно правото на отказ съгласно настоящата директива [...].

¹¹ Директива 2009/138/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 25 ноември 2009 г. относно започването и упражняването на застрахователна и презастрахователна дейност (Платежоспособност II) (ОВ L 335, 17.12.2009 г., стр. 1).

¹² Директива 2014/17/ЕС на Европейския парламент и на Съвета от 4 февруари 2014 г. относно договорите за кредити за жилищни недвижими имоти за потребители и за изменение на директиви 2008/48/ЕО и 2013/36/ЕС и Регламент (ЕС) № 1093/2010 (ОВ L 60, 28.2.2014 г., стр. 34).

(13в) Що се отнася до правилата относно подходящо разяснение, [...] в някои актове на Съюза, с които се уреждат конкретни финансови услуги, като например Директива 2014/17/ЕС относно договорите за кредити за жилищни недвижими имоти за потребители¹³, Директива 2014/65/ЕС относно пазарите на финансови инструменти¹⁴ и Директива (ЕС) 2016/97 относно разпространението на застрахователни продукти¹⁵, вече са установени правила относно подходящите разяснения, които търговците трябва да предоставят на потребителите във връзка с предложения договор. За да се гарантира правната сигурност, правилата относно подходящите разяснения, предвидени в настоящата директива, не следва да се прилагат за финансовите услуги, попадащи в обхвата на актове на Съюза, с които се уреждат конкретни финансови услуги и в които се съдържат правила относно [...] подходящо разяснение, което трябва да бъде предоставено на потребителя преди сключването на договора, независимо как това е наречено в този акт на Съюза.

¹³ Директива 2014/17/ЕС на Европейския парламент и на Съвета от 4 февруари 2014 г. относно договорите за кредити за жилищни недвижими имоти за потребители и за изменение на директиви 2008/48/ЕО и 2013/36/ЕС и Регламент (ЕС) № 1093/2010 (ОВ L 60, 28.2.2014 г., стр. 34).

¹⁴ Директива 2014/65/ЕС на Европейския парламент и на Съвета от 15 май 2014 г. относно пазарите на финансови инструменти и за изменение на Директива 2002/92/ЕО и на Директива 2011/61/ЕС (ОВ L 173, 12.6.2014 г., стр. 349 – 496).

¹⁵ Директива (ЕС) 2016/97 на Европейския парламент и на Съвета от 20 януари 2016 г. относно разпространението на застрахователни продукти (ОВ L 26, 2.2.2016 г., стр. 19 – 59).

(13г) Когато в актове на Съюза, уреждащи конкретни финансови услуги, се предвиждат правила относно предоговорната информация, но не се установяват правила относно правото на отказ, следва да се прилагат разпоредбите относно правото на отказ, предвидени в настоящата директива. Например в Директива 2009/138/ЕО относно започването и упражняването на застрахователна и презастрахователна дейност (Платежоспособност II) се определят правила относно изискванията за предоговорна информация, но по отношение на общото застраховане не се предвижда право за предоставяне на потребителя на време за обмисляне на последиците от подписания договор. В този случай следва да се прилагат правилата относно предоговорната информация, установени в акта на Съюза, уреждащ конкретните финансови услуги, както и следва да се прилагат правилата относно правото на отказ, предвидени в настоящата директива. Когато акт на Съюза, уреждащ конкретни финансови услуги, не съдържа разпоредби относно информацията за правото на отказ, търговецът следва да предоставя тази информация в съответствие с настоящата директива, за да се осигурява подходяща информираност на потребителя.

(13д) Когато в актове на Съюза, уреждащи конкретни финансови услуги, се предвиждат правила за предоговорна информация, но не се установяват правила за правото на отказ, следва да се прилага срокът за отказ, определен в настоящата директива, който започва да тече или от датата на сключването на договора от разстояние съгласно член 16б, параграф 1а от настоящата директива, или от предоставянето на договорните условия и предоговорната информация в съответствие с актовете на Съюза, уреждащи тези конкретни финансови услуги, ако информацията е предоставена след датата на сключването на договора от разстояние. Когато акт на Съюза, уреждащ конкретни финансови услуги, не съдържа разпоредби относно информацията за правото на отказ, за да започне да тече срокът за отказ, търговецът следва, в допълнение към договорните условия и предоговорната информация в съответствие с акта на Съюза, уреждащ тези конкретни финансови услуги, да предостави и информацията за правото на отказ, предвидена в настоящата директива.

- 14) Договорите за потребителски финансови услуги, за които са водени преговори от разстояние, включват използването на средства за комуникация от разстояние, които се използват като елемент на схемите за продажби или предоставяне на услуги от разстояние, които не изискват едновременното присъствие на търговеца и потребителя. В отговор на непрекъснатото развитие на тези средства за комуникация следва да се определят принципи, които да са валидни дори и за тези средства, които все още не се използват широко или все още не са познати.
- 15) Един-единствен договор за финансови услуги, който включва последователни операции или отделни операции от едно и също естество, изпълнявани във времето, може да бъде обект на различно законово третиране в различните държави членки, но е важно правилата да се прилагат по един и същ начин във всички държави членки. За тази цел, е подходящо да се предвиди, че разпоредбите, с които се уреждат сключените от разстояние договори за финансови услуги, следва да се прилагат за първата от серия последователни операции или отделни операции от едно и също естество, изпълнявани във времето, които могат да се считат за представляващи едно цяло, независимо дали тази операция или серия от операции е предмет на един-единствен договор или на няколко последователни договора.
- Когато няма първоначално споразумение, разпоредбите, уреждащи договорите за финансови услуги, сключени от разстояние, следва да се прилагат за всички последователни или отделни операции, с изключение на разпоредбите за преддоговорната информация, които следва да се прилагат само за първата операция.** Така например за „първоначално споразумение за услуги“ може да се счита откриването на банкова сметка, а за „операции“ могат да се считат депозирването на пари по банковата сметка или тегленето на пари от нея. Добавянето на нови елементи към първоначално споразумение за услуги, **като възможността за ползване на инструмент за електронни разплащания към съществуващата банкова сметка** на лицето, не представлява „операция“, а допълнителен договор.
- Други актове на Съюза, уреждащи конкретни финансови услуги, могат да предвиждат различни правила за първоначалните споразумения и операции.**
- 16) За да се ограничи приложното поле на настоящата директива, правилата относно потребителските финансови услуги, за които са сключени договори от разстояние, не следва да се прилагат за услуги, предоставяни на напълно случаен принцип и извън търговска структура, предназначена за сключването на договори от разстояние.

- (17) Използването на средства за комуникация от разстояние не следва да води до неоправдано ограничаване на предоставяната на потребителя информация. В интерес на прозрачността следва да се установят изисквания за това кога на потребителя следва да се предостави информацията преди сключването на договора от разстояние и как тази информация следва да достигне до него. За да могат потребителите да вземат своите решения при пълно познаване на фактите, те следва да получават информацията [...] **своевременно** преди сключването на договора от разстояние. [...]
- (18) Изискванията за предоставяне на информация следва да бъдат осъвременени [...] **и ориентирани към бъдещето. Поради това търговецът следва да съобщи на потребителя своя телефонен номер, а също и адреса на електронната си поща или други средства за комуникация, които могат да включват различни методи на комуникация, както и информацията относно това къде да бъдат отправяни жалби. Изискванията относно начина за разглеждане на жалби могат да бъдат определени от държавите членки. Потребителите следва да бъдат информирани за специфичните допълнителни разходи за използване на средствата за комуникация от разстояние, които в случай на телефонна комуникация включват разходи, изчислени по тарифа, различна от основната тарифа.** Потребителите следва също така да бъдат ясно информирани, когато им се представя цена, която е персонализирана въз основа на автоматизирана обработка.

(18a) Съгласно Директива 2002/65/ЕО държавите членки могат да запазват или въвеждат по-строги разпоредби за изискваната предварителна информация, когато тези разпоредби са в съответствие с правото на Съюза. Няколко държави членки запазиха или въведоха по-строги изисквания за предоставяне на информация в този контекст. Тази възможност за предлагане на по-високо равнище на защита на потребителите по отношение на правилата относно предоговорната информация следва да се запази. Това следва да се прилага както за информационния каталог, така и за начините за представяне на информацията. Прилагането на по-строги правила може да включва и прилагането на изисквания, установени в актове на Съюза относно конкретни финансови услуги, по отношение на финансовите услуги, които не са обхванати от тези секторни актове на Съюза.

19) [...]

20) [...]

(20a) Търговецът следва да предоставя цялата предоговорна информация своевременно, преди потребителят да бъде обвързан от договора от разстояние или съответно предложение за сключване на договор, така че потребителят да има достатъчно време да вземе информирано решение. Информацията следва да се предоставя на траен носител и по такъв начин, че тя да бъде лесна за разбиране от потребителя и в четим формат. Счита се, че форматът е четим, когато се използват четливи шрифтове в четлив размер и в цветове, които не намаляват разбираемостта на информацията, включително когато документът е представен, отпечатан или фотокопиран в черно и бяло. Ако информацията не може да бъде предоставена на траен носител преди сключването на договора поради избраните от потребителя средства за комуникация, тя следва да бъде предоставена незабавно след сключването.

21) Изискванията за предоставяне на информация следва да бъдат адаптирани, за да бъдат взети предвид свързаните с някои носители технически ограничения, като например броят на знаците върху екраните на някои мобилни телефони. По отношение на екраните на мобилни телефони, когато търговецът е индивидуализирал съдържанието и представянето на онлайн интерфейса за такива устройства, посочената по-долу информация трябва да бъде предоставена на най-видно и челно място: информация относно самоличността на търговеца, основните характеристики на потребителската финансова услуга, общата цена, която потребителят трябва да плати на търговеца за потребителската финансова услуга, включително всички данъци, платени чрез търговеца, или, когато не може да бъде посочена точна цена, основата за изчисляване на цената, позволяваща на потребителя да я провери, както и наличието или липсата на право на отказ, включително условията, срокът и процедурите за упражняване на това право. Останалата част от информацията може да бъде [...] **представена в отделни слоеве.** Цялата информация обаче следва да бъде предоставена на траен носител преди сключването на договора от разстояние.

22) Когато предоговорната информация се предоставя по електронен път, тя следва да бъде представена по ясен и разбираем начин. Във връзка с това информацията може да бъде подчертана, оградена и ефективно контекстуализирана в рамките на показваното на екрана. Техниката на отделните слоеве, **при която определени изисквания за предоговорна информация се считат за ключови елементи и поради тази причина се поставят на видно място в първия слой, а други подробни части от предоговорната информация се представят в придружаващи слоеве**, е изпитана и е доказала своите ползи за някои финансови услуги [...]. **Когато се използва техниката на отделните слоеве съгласно настоящата директива, търговецът следва да представи в първия слой на средството за електронна комуникация най-малко самоличността и основната стопанска дейност на търговеца, основните характеристики на финансовата услуга, общата цена, която трябва да бъде платена от потребителя, уведомление за възможността да съществуват други данъци или разходи и за наличието или липсата на право на отказ. Останалите изисквания за предоговорна информация биха могли да бъдат показани в други слоеве. Когато се използват отделни слоеве, цялата информация следва да бъде лесно достъпна за потребителя и използването на придружаващи слоеве не следва да отклонява вниманието на клиента от съдържанието на документа и да ограничава видимостта на ключовата информация. Всички части на предоговорната информация следва да могат да се разпечатват в един-единствен документ.**

(22а) Друг възможен начин за предоставяне на предоговорната информация [...] по **електронен път** е чрез подхода „указател на темите“ с използване на разширяващи се заглавия. На най-горното ниво потребителите могат да намерят основните теми, като всяка от тях може да бъде разширена чрез щракване върху нея, така че потребителите да бъдат насочени към по-подробно представяне на съответната информация. По този начин потребителят разполага с цялата необходима информация на едно място, като запазва контрола върху това какво и кога да преглежда. Потребителите следва да имат възможността да свалят всички документи, съдържащи предоговорната информация, и да ги запазват като самостоятелни документи.

- 23) Потребителите следва да имат право на отказ без неустойка и без задължение да представят обосновка. **Правото на отказ не следва да се прилага за финансови услуги, чиято цена зависи от колебанията на финансовия пазар извън контрола на търговеца. Някои други продукти, като например някои пенсионни продукти или инвестиционни продукти, основаващи се на застраховане, биха могли да бъдат свързани с инструменти на финансовите пазари и като такива да зависят от колебанията на финансовия пазар. Когато потребителят има право на отказ от тези договори, евентуалната загуба на стойност на инструментите на финансовия пазар следва да бъде взета предвид в сумата, дължима на потребителя.** Когато правото на отказ не се прилага, защото потребителят изрично е поискал изпълнението на договор от разстояние преди изтичането на срока за отказ, търговецът следва да информира потребителя за този факт преди началото на изпълнението на договора.
- (23а) Срокът за отказ следва да изтече 14 календарни дни след предоставянето както на предоговорната информация, така и на договорните условия. С цел да се повиши правната сигурност, ако потребителят не е получил предоговорната информация и договорните условия, срокът за отказ следва да изтече най-късно 12 месеца и 14 календарни дни след сключването на договора от разстояние. Срокът за отказ не следва да се счита за изтекъл, ако потребителят не е бил информиран на траен носител за правото си на отказ.**
- 24) За да се гарантира ефективното упражняване на правото на отказ, процедурата за упражняване на това право не следва да бъде по-обременяваща, отколкото е процедурата за сключването на договора от разстояние.

- (25) [...] В допълнение към съществуващите механизми за отказ, например формуляра, който се съдържа в приложение 1, буква Б от настоящата директива, когато търговецът предлага възможност за сключване на договори от разстояние чрез онлайн интерфейс, например чрез уебсайт или приложение, той следва да бъде задължен да даде възможност на потребителя да се откаже от такъв договор чрез бутон или подобна функция в същия интерфейс. Това следва да гарантира, че потребителите могат да се откажат от договора също толкова лесно, колкото и да го сключат. За да се постигне това, търговецът трябва да предостави бутон или подобна функция в онлайн интерфейса, на който е сключен договорът, който указва възможността за отказ. Потребителят следва да има право да направи изявление за отказ и да предостави или потвърди информацията, необходима за идентифициране на договора. Например потребител, който вече се е идентифицирал, примерно чрез влизане в системата, би могъл да е в състояние да потвърди от коя услуга желае да се откаже, без да е необходимо да посочва името си и идентификационните данни на договора. За да се избегне възможността потребителят да се откаже от договора по погрешка, изявлението за отказ следва да бъде изпратено чрез бутон за потвърждение. Ако потребителят поръча много стоки или услуги в рамките на един и същ договор от разстояние, търговецът може да предостави на потребителя възможност да се откаже от част от договора.

За [...] да се осигури ефективното използване на бутона за отказ, търговецът следва да гарантира, че той е на разположение по време на срока за отказ, че се намира на видно място и е лесно достъпен, а, когато потребителят използва бутона, търговецът следва да документира по подходящ начин неговото използване.

Бутона за отказ или подобна функция следва да повиши осведомеността на потребителите относно правото им на отказ и да опрости възможността да се възползват от това право. Това е важно, когато става въпрос за продажби от разстояние като цяло. В тези случаи, независимо дали става въпрос за финансови или нефинансови продукти или услуги, потребителят няма възможност да получи разяснения лично, да тества и проверява, когато е целесъобразно, стоката или услугата до степента, необходима за установяване на естеството, характеристиките и функционирането на стоката или услугата, или да научи лично по друг начин за евентуално сложния или широкообхватен характер на даден продукт или услуга. Поради тази причина това задължение следва да бъде установено не само за договорите от разстояние за финансови услуги, но и за договорите от разстояние за други стоки и услуги, за които правото на Съюза предвижда право на отказ, за да се увеличат възможностите за потребителите да развалят договорите чрез отказ.

26) **В допълнение към предоговорната информация, предоставена им от търговеца, потребителите могат все още да се нуждаят от помощ, за да решат коя финансова услуга е най-подходяща за техните нужди и финансово положение. Целта на предоставянето на подходящо разяснение е да се гарантира, че потребителят разбира финансовата услуга, предлагана от търговеца, преди да подпише договора. Просто възпроизвеждането на предоговорната информация може да е недостатъчно и съответно следва да се избягва.** Поради това държавите членки следва да гарантират, че преди сключването на договор за финансови услуги от разстояние търговците предоставят такава помощ във връзка с финансовите услуги, които предлагат на потребителя, като предоставят подходящи разяснения [...] **относно** основните характеристики на [...] предлагания **договор, включително възможните допълнителни услуги, и конкретните последици, които предложеният договор може да има за потребителя. Що се отнася до основните характеристики на предложения договор търговецът следва да разясни главните елементи на предложението, като например общата цена, която потребителят трябва да заплати на търговеца, описанието на главните характеристики на финансовата услуга и нейното въздействие върху потребителя, включително, когато е приложимо, дали допълнителните услуги могат или не могат да бъдат прекратени поотделно и последиците от такова прекратяване. По отношение на конкретните последици от предложения договор търговецът следва също така да разясни основните последици от неспазването на договорните задължения.**

(26а) Договорите по настоящата директива могат да бъдат от различно финансово естество и следователно могат да се различават в значителна степен. С оглед на това държавите членки биха могли да адаптират начина на предоставяне на разясненията към конкретните обстоятелства, при които се предлага финансовата услуга, и към нуждата на потребителя от помощ, като се отчитат познанията и опитът на потребителя по отношение на финансовата услуга и нейното естество.

(266) Задължението за предоставяне на подходящи разяснения е особено важно, когато потребителите възнамеряват да сключат договор за финансова услуга от разстояние, а търговецът предоставя разясненията чрез онлайн инструменти като **чатботове, роботизирани консултации, интерактивни инструменти или подобни средства**. За да се гарантира, че потребителят разбира последиците, които договорът може да има върху неговото икономическо положение, потребителят следва винаги да може да получи човешка намеса от страна на търговеца, **безплатно, в рамките на работното време на търговеца**.

27) [...]

28) Поради това Директива 2011/83/ЕС следва да бъде съответно изменена.

29) Поради това Директива 2002/65/ЕО следва да бъде отменена.

- 30) Доколкото целта на настоящата директива, а именно чрез постигането на високо равнище на защита на потребителите да допринесе за правилното функциониране на вътрешния пазар, не може да бъде постигната в достатъчна степен от държавите членки и следователно може да бъде по-добре постигната на равнището на Съюза, Съюзът може да приеме мерки в съответствие с принципа на субсидиарност, уреден в член 5 от Договора за Европейския съюз. В съответствие с принципа на пропорционалност, уреден в същия член, настоящата директива не надхвърля необходимото за постигането на тази цел.
- 31) Съгласно Съвместната политическа декларация от 28 септември 2011 г. на държавите членки и на Комисията относно обяснителните документи¹⁶ държавите членки са поели ангажимент в обосновани случаи да прилагат към съобщението за своите мерки за транспониране един или повече документи, обясняващи връзката между елементите на дадена директива и съответстващите им части от националните инструменти за транспониране. По отношение на настоящата директива законодателят смята, че предоставянето на тези документи е обосновано,

ПРИЕХА НАСТОЯЩАТА ДИРЕКТИВА:

¹⁶ ОВ С 369, 17.12.2011 г., стр. 14.

Член 1
Изменения на Директива 2011/83/ЕС

Директива 2011/83/ЕС се изменя, както следва:

1) Член 3 се изменя, както следва:

а) вмъква се следният параграф 1б:

„1б. **Само** членове 1 и 2, член 3, параграфи 2, 5 и 6, член 4, **член 6, параграф 7, член 6а, член 8, параграф 6, член 11а**, членове 16а–[...]16г, член 19, членове 21–23, член 24, параграф 1, [...], членове 25 [...] –[...]27 и член 29 се прилагат за договорите от разстояние, сключени между търговец и потребител за предоставянето на финансови услуги.

С изключение на член 21, [...] когато посочените в първата алинея договори съдържат първоначално споразумение за услуги, следвано от последователни операции или серия от отделни операции от едно и също естество, изпълнявани във времето, разпоредбите, посочени в първата алинея, се прилагат само за първоначалното споразумение.

В случаите, когато няма начално споразумение за услуги, но последователните операции или отделните операции от едно и също естество, изпълнявани с течение на времето, се изпълняват между същите страни по договора, членове 16а и 16г се прилагат само по отношение на първата операция. Когато обаче, за повече от година не се изпълнява операция от същото естество, следващата операция ще се счита за първа от нова серия от операции и съответно ще се прилагат член 16а и 16г.“

б) в параграф 3 буква г) се заменя със следното:

„г) за финансови услуги, **различни от договорите от разстояние**, [...], които са обхванати от член 3, параграф 1б.“

1а) В член 6, параграф 1 буква з) се заменя със следното:

„з) когато съществува право на отказ, условията, срока и процедурите за упражняване на това право в съответствие с член 11, параграф 1, както и стандартния формуляр за отказ, предвиден в приложение I, част Б, и, когато е приложимо, информация за наличието и местоположението на бутона за отказ или подобна функция съгласно член 11а;“

1б) Въмъква се следният член 11а:

„Член 11а

Упражняване на правото на отказ от договори от разстояние, сключени чрез онлайн интерфейс

1. При договори от разстояние, сключени чрез онлайн интерфейс, търговецът осигурява възможността потребителят да се откаже от договора на същия онлайн интерфейс, като използва бутон или подобна функция.

Бутонът или подобна функция има четливо обозначение и съдържа думите „откажете се от договора тук“ или съответна недвусмислена формулировка. Бутонът за отказ или подобна функция се поставя на видно място в онлайн интерфейса по начин, осигуряващ лесен достъп за потребителя.

2. Използването на бутона или подобна функция позволява на потребителя да направи изявление за отказ, като предостави или потвърди следната информация:

а) име на потребителя;

б) идентификация на договора;

в) данни за електронното средство, чрез което потвърждението за отказ се изпраща на потребителя.

3. Изявлението за отказ следва да бъде изпратено чрез бутон за потвърждение или подобна функция.

Бутонът за потвърждение или подобна функция има четливо обозначение с думите „откажете се сега“ или със съответна недвусмислена формулировка.

4. След като потребителят използва бутона за потвърждение или подобна функция, потребителят автоматично получава потвърждение, че изявлението за отказ е изпратено, включително датата и часа на изпращане.

5. Търговецът потвърждава на потребителя без неоправдано забавяне съдържанието на изявлението за отказ, включително датата и часа на получаването му, на траен носител.“

- 2) Вмъква се следната глава:

„ГЛАВА III
ПРАВИЛА ОТНОСНО ДОГОВОРИТЕ ОТ РАЗСТОЯНИЕ ЗА ФИНАНСОВИ
УСЛУГИ [...]

Член 16а

Изисквания за информация относно договорите от разстояние за [...] финансови услуги

1. Преди потребителят да бъде обвързан с договор от разстояние или съответно предложение за сключване на договор, търговецът предоставя на потребителя по ясен и разбираем начин следната информация по начин, съобразен с използваното средство за комуникация от разстояние:
 - a) самоличността и основната стопанска дейност на търговеца и, когато е приложимо, тези на търговеца, от чието име той действа;

- б) географския адрес, на който търговецът е установен, както и **телефонния номер на търговеца и адреса на електронната му поща или подробна информация за други средства за комуникация, предоставени от търговеца [...]** и, **когато е приложимо, тези на търговеца, от чието име той действа**; всички тези средства за комуникация, предоставени от търговеца, дават възможност на потребителя бързо да установи контакт с търговеца и да общува ефективно с него, **както и гарантират, че потребителят може да съхранява всяка писмена кореспонденция с търговеца на траен носител**; [...]
- в) **[...] информация относно** това къде потребителят може да изпрати евентуални жалби **до търговеца и, когато е приложимо, до търговеца, от чието име той действа**;
- г) когато търговецът е регистриран в търговски или друг подобен публичен регистър, [...] регистърът, в който е вписан търговецът, и регистрационният му номер или еквивалентен начин за идентификация в този регистър;
- д) когато дейността на търговеца е предмет на разрешителен режим, [...] **наименование, адрес, уебсайт и всяка друга информация за контакт** на съответния надзорен орган;
- е) описание на основните характеристики на финансовата услуга;

- ж) общата цена, която ще бъде платена от потребителя на търговеца за финансовата услуга, включително всички свързани с нея такси, начисления и разходи и всички данъци, платими чрез търговеца, или, когато не може да бъде указана точна цена – базата за изчисление на цената, която дава възможност на потребителя да я провери;
- з) когато е приложимо, информация, че цената е била индивидуализирана въз основа на автоматизирано вземане на решения;
- и) когато [...] е **приложимо**, известие, показващо, че финансовата услуга е свързана с инструменти, при които има специални рискове, свързани с техните специфични характеристики или с операциите, които ще се извършват, или чиято цена зависи от колебанията на финансовите пазари извън контрола на търговеца, както и че постигнатите в миналото резултати **не** са [...] показателни за бъдещите такива;
- й) известие за възможността да съществуват други данъци [...] или разходи, които не са платени чрез търговеца или наложени от него;
- к) всякакви ограничения на периода, за който предоставената **съгласно настоящия параграф** информация е валидна;
- л) условията на плащане и изпълнение;
- м) всякакви специфични допълнителни разходи, **освен основната тарифа**, за потребителя за ползването на средствата за комуникация от разстояние **за сключването на договора**, ако такива допълнителни разходи [...] **се** начисляват;
- н) [...]
- о) [...]

- п) наличието или отсъствието на право на отказ от договора и, където има такова право – продължителността и условията за упражняването му, включително и информация за сумата, която може да бъде поискано да бъде заплатена **съгласно член 16в, параграф 1** от потребителя, както и **и процедурите за упражняване на правото на отказ, наред с другото, адреса или данните за средствата за комуникация, подходящи за изпращане на изявлението за отказ, а за финансовите договори, сключени чрез онлайн интерфейс - информация за съществуването и местоположението на бутона за отказ или подобна функция съгласно член 11а [...] [...]**;
- р) **когато е приложимо**, минималната продължителност на договора от разстояние, в случай че финансовите услуги се изпълняват постоянно или на интервали;
- с) информация относно евентуалните права, които страните могат да имат за предсрочно или едностранно прекратяване на договора по силата на условията на договора от разстояние, включително и евентуалните неустойки, наложени съгласно договора в такива случаи;
- т) [...]
- у) всяка клауза в договора относно правото, приложимо по отношение на договора от разстояние [...];
- ф) на кой език или на кои езици се предоставят договорните условия и предварителната информация, предвидена в настоящия член, както и на кой език или на кои езици търговецът се ангажира, със съгласието на потребителя, да комуникира по време на валидността на [...] договора **а** от разстояние;

х) когато е приложимо, възможността за достъп до извънсъдебен механизъм за подаване на жалби и разрешаване на спорове, който прилага търговецът, и начините за достъп до него;

ч) наличие на гаранционни фондове или други договорености за обезщетяване, които не са обхванати от Директива 2014/49/ЕС на Европейския парламент и на Съвета от 16 април 2014 г. относно схемите за гарантиране на депозити и Директива 97/9/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 3 март 1997 г. относно схемите за обезщетяване на инвеститорите.

2. В случай на телефонни комуникации самоличността на търговеца и търговската цел на обаждането от страна на търговеца се изясняват по недвусмислен начин в началото на всеки разговор с потребителя. **Търговецът също така уведомява потребителя, когато разговорът се записва или може да бъде записан.**

[...]

Чрез дерогация от параграф 1, ако потребителят изрично се съгласи, търговецът може да предостави само информацията, посочена в букви а), е), ж), й) и п) от същия параграф. В този случай търговецът информира потребителя за естеството и наличността на другата информация, посочена в параграф 1 [...].

3. Търговецът предоставя **своевременно** информацията, посочена в параграф 1, [...] преди потребителят да бъде обвързан с договор от разстояние **или съответно предложение за сключване на договор.**

[...]

4. Информацията, посочена в параграф 1, [...] се **предоставя** на потребителя на траен носител и [...] **в** лесен за четене вид [...].

При поискване посочената в параграф 1 информация се предоставя в подходящ формат на потребителите с увреждания, включително на тези с нарушено зрение.

- 4а.** С изключение на информацията, посочена в параграф 1, букви а), е), ж), **й**) и п), търговецът може, когато прави това по електронен път, да предоставя информацията в различни слоеве.

В случай [...] на представяне на информацията **в различни слоеве**, трябва да е възможно информацията, посочена в параграф 1, **да се преглежда, запазва и отпечатва като един-единствен документ. Търговецът следва да гарантира, че на потребителя се предоставя всичката предоговорна информация, посочена в параграф 1, в нейната цялост преди сключването на договора от разстояние.**

[...]

[...]

4б. Чрез дерогация от параграфи 3 и 4а, ако договорът е сключен по искане на потребителя чрез средство за комуникация от разстояние, което не позволява информацията, посочена в параграф 1, в съответствие с параграф 4 да бъде предоставена своевременно, преди потребителят да се обвърже с договора от разстояние или съответно предложение за сключване на договор, търговецът предоставя тази информация в съответствие с параграф 4 незабавно след сключването на договора.

5. По отношение на спазването на изискванията за предоставяне на информация, предвидени в настоящия член, тежестта на доказване се носи от търговеца.

5а. Държавите членки могат да приемат или запазват по-строги разпоредби относно изискванията за предоставяне на информация, различни от посочените в настоящия член.

6. Когато друг акт на Съюза, с който се уреждат конкретни финансови услуги, съдържа правила относно информацията, която се предоставя на потребителя преди сключването на договора, за тези конкретни финансови услуги се прилагат само [...] предвидените в този акт на Съюза правила **независимо от степента на подробност на тези правила**, освен ако в същия акт не е предвидено друго.

Когато друг акт на Съюза, уреждащ конкретни финансови услуги, не съдържа правила за информацията относно правото на отказ, търговецът информира потребителя за наличието или отсъствието на такова право в съответствие с член 16а, параграф 1, буква п).

Член 16б

Право на отказ от договори от разстояние за финансови услуги

1. Държавите членки гарантират, че потребителят разполага със срок от 14 календарни дни, за да се окаже от даден договор без неустойка и без да посочва причини за това. **Този срок се удължава на 30 календарни дни при дистанционни договори, отнасящи се до лични пенсионни операции.**

Срокът за отказ, посочен в първата алинея, започва да тече от един от следните дни:

- а) от деня на сключване на договора от разстояние,
- б) от деня, в който потребителят получава условията на договора и информацията в съответствие с член 16а, ако този ден е след датата, посочена в буква а) от настоящата алинея.

Ако потребителят не е получил договорните условия и информацията в съответствие с член 16а, срокът за отказ изтича 12 месеца и 14 календарни дни след сключването на договора. Това не се прилага, ако потребителят не е бил информиран за правото си на отказ в съответствие с член 16а, параграф 1, буква п).

2. Правото на отказ не се прилага за:

- а) [...] финансови услуги, чиято цена зависи от колебанията на финансовия пазар извън контрола на търговците, които могат да настъпят по време на срока за отказ, като например услуги, свързани със:
- чуждестранна валута; [...]
 - **инструменти на паричния пазар;**
 - прехвърлими ценни книжа;
 - дялове в предприятия за колективно инвестиране;
 - договори за финансови фючърси, включително еквивалентни инструменти с паричен сетълмент;
 - форуърдни лихвени споразумения;
 - лихвени, валутни и капиталови суапове;
 - опции за придобиване или продажба на някой от инструментите, посочени в настоящата буква, включително еквивалентни инструменти с паричен сетълмент. Тази категория включва в частност опции върху валути и лихвени проценти;
 - криптоактиви [...];
- б) застрахователни полици за пътуване и багаж или подобни краткосрочни застрахователни полици с продължителност по-кратка от един месец;
- в) договори, чието изпълнение е напълно приключено от двете страни по изричното искане на потребителя, преди потребителят да е упражнил правото си на отказ от договора.

3. Потребителят е упражнил правото си на отказ в срока за отказ, посочен в параграф 1, ако съобщението относно упражняването на правото на отказ е изпратено или потребителят е използвал бутона за отказ **или подобна функция** съгласно [...] **член 11а** [...] преди изтичането на този срок.
4. Настоящият член не засяга никои правила от националното право, които установяват срок, в който изпълнението на договора не може да започне.
5. [...]
[...]
[...]

- 5а. Когато допълнителна услуга, свързана с договора от разстояние за финансова услуга, се предоставя от търговеца или от третото лице въз основа на споразумение между това трето лице и търговеца, такъв допълнителен договор се прекратява, без да се налагат санкции на потребителя, ако потребителят упражни правото си на отказ в съответствие с настоящия член.
6. Когато друг акт на Съюза, с който се уреждат конкретни финансови услуги, съдържа правила относно [...] правото на отказ, за тези конкретни финансови услуги се прилагат само предвидените в този акт правила относно упражняването на правото на отказ, освен ако в същия акт не е предвидено друго. **Когато съществува възможност за държавите членки да избират между право на отказ и алтернатива, като например срок за размисъл, за тези конкретни финансови услуги се прилагат само съответните правила от въпросния акт на Съюза, освен ако в този акт не е предвидено друго.**
- 6а. Чрез дерогация от настоящия член държавите членки могат да избират вместо това да прилагат следните разпоредби за следните финансови услуги по отношение на правото на отказ или срока за размисъл:**
- а) **член 14, параграф 6 от Директива № 2014/17/ЕС на Европейския парламент и на Съвета¹⁷ за договори за кредит, изключени от обхвата съгласно член 3, параграф 2 от Директива № 2014/17/ЕС на Европейския парламент и на Съвета, и**
- б) **членове 14 и 15 от Директива № 2008/48/ЕО на Европейския парламент и на Съвета¹⁸ за договори за кредит, изключени от обхвата съгласно член 2, параграф 2 от Директива № 2008/48/ЕС на Европейския парламент и на Съвета, и**

¹⁷ **Директива 2014/17/ЕС на Европейския парламент и на Съвета от 4 февруари 2014 г. относно договорите за кредити за жилищни недвижими имоти за потребители и за изменение на директиви 2008/48/ЕО и 2013/36/ЕС и Регламент (ЕС) № 1093/2010 (ОВ L 60, 28.2.2014 г., стр. 34).**

¹⁸ **Директива 2008/48/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 23 април 2008 г. относно договорите за потребителски кредити и за отмяна на Директива 87/102/ЕИО на Съвета (ОВ L 133, 22.5.2008 г., стр. 66).**

Член 16в

Плащане за услугата, предоставена преди отказа

1. Когато потребителят упражни правото на отказ по член 16б, от него може да се изисква да плати без неоправдано забавяне само за услугата, реално предоставена от търговеца в съответствие с договора от разстояние. Платимата сума не може:
 - а) да превишава сумата, която е пропорционална на обема на вече предоставената услуга в сравнение с пълното покритие на договора от разстояние;
 - б) в никакъв случай да бъде такава, че да може да се тълкува като неустойка.

1а. Държавите членки могат да предвидят, че не може да се изисква от потребителя да плаща каквато и да е сума, когато се отказва от застрахователен договор.

2. Търговецът не може да изисква от потребителя да плаща каквато и да е сума на основание параграф 1 от настоящия член, освен ако може да докаже, че потребителят е надлежно уведомен за дължимата сума, в съответствие с член 16а, параграф 1, буква п). В никакъв случай обаче търговецът не може да изисква подобно плащане, ако той е започнал изпълнението на договора преди изтичането на срока за отказ, предвиден в член 16б, параграф 1, без предварителното искане на потребителя.
3. Без ненужна забава и в рамките на не повече от 30 календарни дни търговецът връща на потребителя сумите, които е получил от него по силата на договора от разстояние, освен сумата, посочена в параграф 1. Този срок започва да тече от деня, в който търговецът получи уведомлението за отказ.
4. Потребителят връща на търговеца всички суми, които е получил от търговеца, без забава и в рамките на не повече от 30 календарни дни. Този срок започва да тече от деня, в който потребителят се откаже от договора.

Подходящи разяснения

1. Държавите членки гарантират, че от търговците се изисква да предоставят на потребителя подходящи разяснения относно предложените договори за финансови услуги, които дават възможност на потребителя да прецени дали предложеният договор и допълнителните услуги са съобразени с потребностите му и финансовото му положение. Разясненията включват следните елементи:
 - а) изискваната преддоговорна информация;
 - б) основните характеристики на предлагания договор, включително възможните допълнителни услуги;
 - в) конкретните последици, които предлаганият договор може да има за потребителя [...]

2. [...]

2а. Държавите членки определят начина, по който се предоставят разясненията, посочени в параграф 1, и степента, в която те се предоставят, и могат да ги адаптират спрямо конкретните обстоятелства, при които се предлага финансовата услуга, лицето, на което тя се предлага, и естеството на предлаганата финансова услуга.

3. Когато търговецът използва онлайн инструменти, държавите членки гарантират, че потребителят има право да поиска и да получи човешка намеса **на всеки етап от преговорния процес и договорните отношения.**
4. Когато друг акт на Съюза, с който се уреждат конкретни финансови услуги, съдържа правила относно **подходящите разяснения [...], които трябва да бъдат предоставени на потребителя, за тези конкретни финансови услуги се прилагат само предвидените в този акт правила относно подходящите разяснения, освен ако в същия акт не е предвидено друго [...].**“

Член 16д

[...]

[...]

3) В член 29 параграф 1 се заменя със следното:

„1. Когато държава членка използва една от възможностите за избор на нормативна уредба, посочени в член 3, параграф 4, член 6, параграфи 7 и 8, член 7, параграф 4, член 8, параграф 6, член 9, параграфи 1а и 3, член 16, параграфи 2 и 3, [...], член 16а, параграф 5а и член 16б, параграф 6а, тя информира Комисията за това до [дата на транспониране], както и за всякакви последващи промени.“

4) В член 30 се вмъква следният параграф:

„До [5 години от влизането в сила] Комисията представя на Европейския парламент и на Съвета доклад за прилагането на настоящата директива по отношение на договорите от разстояние за финансови услуги. Този доклад включва по-специално оценка на предоставянето на финансови услуги чрез онлайн интерфейс, включително въздействието на структурата, дизайна, функционалността или начина на работа на онлайн интерфейсите върху способността на потребителя да направи избор. Ако е необходимо, докладът се придружава от законодателно предложение за приспособяване на директивата към промените в областта на правата на потребителите.

Член 2

Транспониране

1. Най-късно до [24 месеца след приемането] държавите членки приемат и публикуват законовите, подзаконовите и административните разпоредби, необходими, за да се съобразят с настоящата директива. Те незабавно съобщават на Комисията текста на тези разпоредби.

Те прилагат тези разпоредби, считано от [датата след изтичането на 24+6 месеца от приемането].

Когато държавите членки приемат тези разпоредби, в тях се съдържа позоваване на настоящата директива или то се извършва при официалното им публикуване.

Условията и редът на това позоваване се определят от държавите членки.

2. Държавите членки съобщават на Комисията текста на основните разпоредби от националното законодателство, които те приемат в областта, уредена с настоящата директива.

Член 3

Отмяна

Директива 2002/65/ЕО се отменя, считано от [24+6 месеца след приемането].

Позоваванията на отменената директива се считат за позовавания на Директива 2011/83/ЕС, изменена с настоящата директива, и се четат съгласно таблицата на съответствието в приложението към настоящата директива.

Член 4

Влизане в сила

Настоящата директива влиза в сила на двадесетия ден след публикуването ѝ в *Официален вестник на Европейския съюз*.

Член 5

Адресати

Адресати на настоящата директива са държавите членки.

Съставено в Брюксел на [...] година.

За Европейския парламент

Председател

За Съвета

Председател

Приложение към ПРИЛОЖЕНИЕТО

Таблица на съответствието

Директива 2002/65/ЕО	Директива 2011/83/ЕС, изменена с настоящата директива
Член 1, параграф 1	–
Член 1, параграф 2, първа алинея	Член 3, параграф 1б, втора алинея
Член 1, параграф 2, втора алинея	–
Член 2, буква а)	Член 2, точка 7
Член 2, буква б)	Член 2, точка 12
Член 2, буква в)	Член 2, точка 2
Член 2, буква г)	Член 2, точка 1
Член 2, буква д)	Член 2, точка 7
Член 2, буква е)	Член 2, точка 10
Член 2, буква ж)	–
Член 3, параграф 1	Член 16а, параграф 1
Член 3, параграф 1, точка 1, букви а), б) и в)	Член 16а, параграф 1, букви а) и б)
Член 3, параграф 1, точка 1, буква г)	Член 16а, параграф 1, буква г)
Член 3, параграф 1, точка 1, буква д)	Член 16а, параграф 1, буква д)
Член 3, параграф 1, точка 2, буква а)	Член 16а, параграф 1, буква е)
Член 3, параграф 1, точка 2, буква б)	Член 16а, параграф 1, буква ж)
Член 3, параграф 1, точка 2, буква в)	Член 16а, параграф 1, буква и)
Член 3, параграф 1, точка 2, буква г)	Член 16а, параграф 1, буква й)
Член 3, параграф 1, точка 2, буква д)	Член 16а, параграф 1, буква к)
Член 3, параграф 1, точка 2, буква е)	Член 16а, параграф 1, буква л)
Член 3, параграф 1, точка 2, буква ж)	Член 16а, параграф 1, буква м)
Член 3, параграф 1, точка 3, буква а)	Член 16а, параграф 1, буква п)
Член 3, параграф 1, точка 3, буква б)	Член 16а, параграф 1, буква р)
Член 3, параграф 1, точка 3, буква в)	Член 16а, параграф 1, буква с)
Член 3, параграф 1, точка 3, буква г)	Член 16а, параграф 1, буква т)

Директива 2002/65/ЕО	Директива 2011/83/ЕС, изменена с настоящата директива
Член 3, параграф 1, точка 3, буква д)	–
Член 3, параграф 1, точка 3, буква е)	Член 16а, параграф 1, буква у)
Член 3, параграф 1, точка 3, буква ж)	Член 16а, параграф 1, буква ф)
Член 3, параграф 1, точка 4, буква а)	Член 16а, параграф 1, буква х)
Член 3, параграф 1, точка 4, буква б)	–
Член 3, параграф 2	–
Член 3, параграф 3, буква а)	Член 16 а, параграф 2, първа алинея
Член 3, параграф 3, буква б), първо, второ, трето и пето тире	Член 16а, параграф 2, втора алинея
Член 3, параграф 3, буква б), четвърто тире	–
Член 3, параграф 3, втора алинея	Член 16а, параграф 2, трета алинея
Член 3, параграф 4	–
Член 4, параграфи 1 и 5	Член 16а, параграф 6
Член 4, параграфи 2, 3, 4	–
Член 5, параграф 1	Член 16а, параграф 3, първа алинея и параграф 4, първа алинея
Член 5, параграф 2	–
Член 5, параграф 3	–
Член 6, параграф 1, първа алинея, първо изречение	Член 16б, параграф 1, първа алинея
Член 6, параграф 1, първа алинея, второ изречение	–
Член 6, параграф 1, втора алинея, първо тире	Член 16б, параграф 1, втора алинея, буква а)
Член 6, параграф 1, втора алинея, второ тире	Член 16б, параграф 1, втора алинея, буква б)
Член 6, параграф 1, трета алинея	–
Член 6, параграф 2, буква а)	Член 16б, параграф 2, буква а)
Член 6, параграф 2, буква б)	Член 16б, параграф 2, буква б)
Член 6, параграф 2, буква в)	Член 16б, параграф 2, буква в)
Член 6, параграфи 3, 4, 5, 6, 7 и 8	–

Директива 2002/65/ЕО	Директива 2011/83/ЕС, изменена с настоящата директива
Член 7, параграф 1, уводна част	Член 16в, параграф 1, уводна част
Член 7, параграф 1, първо тире	Член 16в, параграф 1, буква а)
Член 7, параграф 1, второ тире	Член 16в, параграф 1, буква б)
Член 7, параграф 2	–
Член 7, параграф 3	Член 16в, параграф 2
Член 7, параграф 4	Член 16в, параграф 3
Член 7, параграф 5	Член 16в, параграф 4
Член 9	–
Член 10	–
Член 11, първа и трета алинея	Член 24, параграф 1
Член 11, втора алинея	–
Член 12, параграф 1	Член 25, първа алинея
Член 12, параграф 2	–
Член 13, параграф 1	Член 23, параграф 1
Член 13, параграф 2	Член 23, параграф 2
Член 13, параграф 3	–
Член 14	–
Член 15	–
Член 16	–
Член 17	–
Член 18	–
Член 19	–
Член 20	–
Член 21	–
Член 22	–
Член 23	–