

Bruxelles, 2. ožujka 2023.
(OR. en)

7037/23

Međuinstitucijski predmet:
2022/0147(COD)

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

ISHOD POSTUPAKA

Od:	Glavno tajništvo Vijeća
Za:	Delegacije
Br. preth. dok.:	6363/23 + COR1 + ADD1
Br. dok. Kom.:	9053/22 + ADD1-4
Predmet:	Prijedlog DIREKTIVE EUROPSKOG PARLAMENTA I VIJEĆA o izmjeni Direktive 2011/83/EU u pogledu ugovora o financijskim uslugama sklopljenih na daljinu i o stavljanju izvan snage Direktive 2002/65/EZ – opći pristup

Za delegacije se u Prilogu nalazi tekst općeg pristupa kako je donesen na sastanku Vijeća za konkurentnost 2. ožujka 2023.

2022/0147 (COD)

Prijedlog

DIREKTIVE EUROPSKOG PARLAMENTA I VIJEĆA

o izmjeni Direktive 2011/83/EU u pogledu ugovora o financijskim uslugama sklopljenih na daljinu i o stavljanju izvan snage Direktive 2002/65/EZ

(Tekst značajan za EGP)

EUROPSKI PARLAMENT I VIJEĆE EUROPSKE UNIJE,
uzimajući u obzir Ugovor o funkcioniranju Europske unije, a posebno njegov članak 114.,
uzimajući u obzir prijedlog Europske komisije,
nakon prosljeđivanja nacрта zakonodavnog akta nacionalnim parlamentima,
uzimajući u obzir mišljenje Europske središnje banke¹,
uzimajući u obzir mišljenje Europskoga gospodarskog i socijalnog odbora²,
u skladu s redovnim zakonodavnim postupkom,

¹

...

²

...

budući da:

1. U Direktivi 2002/65/EZ Europskog parlamenta i Vijeća³ utvrđuju se pravila na razini Unije o trgovanju na daljinu financijskim uslugama koje su namijenjene potrošačima. Istodobno se Direktivom 2011/83/EU Europskog parlamenta i Vijeća⁴ utvrđuju, među ostalim, pravila primjenjiva na ugovore na daljinu za prodaju robe i pružanje usluga sklopljene između trgovca i potrošača.
2. U članku 169. stavku 1. i članku 169. stavku 2. točki (a) Ugovora o funkcioniranju Europske unije (UFEU) predviđa se da Unija treba doprinositi postizanju visoke razine zaštite potrošača mjerama usvojenima na temelju članka 114. U članku 38. Povelje Europske unije o temeljnim pravima („Povelja”) predviđa se da se politikama Unije treba osigurati visoka razina zaštite potrošača.
3. U okviru unutarnjeg tržišta, za očuvanje slobode izbora potrebna je visoka razina zaštite potrošača u području ugovora o financijskim uslugama sklopljenih na daljinu kako bi se povećalo povjerenje potrošača u prodaju na daljinu.
4. Ista visoka razina zaštite potrošača na cijelom unutarnjem tržištu najbolje se ostvaruje potpunim usklađivanjem. Potpuno usklađivanje potrebno je kako bi se osiguralo da svi potrošači u Uniji uživaju visoku i ekvivalentnu razinu zaštite svojih interesa i kako bi se stvorilo unutarnje tržište koje dobro funkcionira. Stoga državama članicama ne bi trebalo dopustiti zadržavanje ni uvođenje nacionalnih odredaba koje odstupaju od aspekata obuhvaćenih ovom Direktivom, osim ako Direktivom nije drukčije propisano. Ako takve usklađene odredbe ne postoje, države članice trebale bi slobodno odlučiti hoće li zadržati ili uvesti nacionalno zakonodavstvo.

³ Direktiva 2002/65/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 23. rujna 2002. o trgovanju na daljinu financijskim uslugama koje su namijenjene potrošačima i o izmjeni Direktive Vijeća 90/619/EEZ i direktiva 97/7/EZ i 98/27/EZ (SL L 271, 9.10.2002., str. 16.).

⁴ Direktiva 2011/83/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 25. listopada 2011. o pravima potrošača, izmjeni Direktive Vijeća 93/13/EEZ i Direktive 1999/44/EZ Europskog parlamenta i Vijeća te o stavljanju izvan snage Direktive Vijeća 85/577/EEZ i Direktive 97/7/EZ (SL L 304, 22.11.2011., str. 64.).

5. Direktiva 2002/65/EZ na različite je načine preispitivana. Tim preispitivanjima utvrđeno je da je postupno uvođenje zakonodavstva Unije o određenim proizvodima dovelo do znatnih preklapanja s Direktivom 2002/65/EZ te da su se zbog digitalizacije pogoršali određeni aspekti koji nisu u potpunosti obuhvaćeni tom direktivom.
6. Digitalizacija je doprinijela kretanjima na tržištu koja nisu bila predviđena u trenutku donošenja Direktive 2002/65/EZ. Brzi tehnološki razvoj koji je zabilježen otada donio je velike promjene na tržištu financijskih usluga. Iako su na razini Unije doneseni brojni sektorski akti, financijske usluge koje se nude potrošačima znatno su se razvile i diversificirale. Pojavili su se novi proizvodi, osobito u internetskom okružju, a njihova se upotreba i dalje nastavlja razvijati, često brzo i nepredviđeno. U tom smislu horizontalna primjena Direktive 2002/65/EZ i dalje je relevantna. Primjena Direktive 2002/65/EZ na financijske usluge koje su namijenjene potrošačima koje nisu uređene sektorskim zakonodavstvom Unije znači da se niz usklađenih pravila primjenjuje u korist potrošača i trgovaca. Ta značajka sigurnosne mreže doprinosi osiguravanju visoke razine zaštite potrošača i istodobno osigurava ravnopravne uvjete među trgovcima.
7. Kako bi se odgovorilo na činjenicu da je postupno uvođenje sektorskog zakonodavstva Unije dovelo do njegova znatnog preklapanja s Direktivom 2002/65/EZ te da su se zbog digitalizacije pogoršali određeni aspekti koji nisu u potpunosti obuhvaćeni tom direktivom, među ostalim način i vrijeme pružanja informacija potrošaču, potrebno je revidirati pravila koja se primjenjuju na ugovore o financijskim uslugama sklopljene na daljinu između potrošača i trgovca, a istodobno osigurati primjenu značajke sigurnosne mreže **za financijske usluge koje nisu obuhvaćene sektorskim zakonodavstvom Unije ili su isključene iz područja primjene akata Unije kojima se uređuju određene financijske usluge.**

8. Direktivom 2011/83/EU, slično kao i Direktivom 2002/65/EZ, predviđeno je pravo na predugovorne informacije i pravo odustajanja za određene potrošačke ugovore sklopljene na daljinu. Međutim, ta je komplementarnost ograničena jer Direktivom 2011/83/EU nisu obuhvaćene financijske usluge [...], **koje su definirane kao usluge koje imaju prirodu bankovne, kreditne ili osiguravajuće usluge, usluge osobne mirovine, ulaganja ili plaćanja. U tom kontekstu, račun stambene štednje i ugovor o potrošačkom kreditu trebali bi se smatrati financijskim uslugama. Prodaja robe kao što su plemenite kovine, dijamanti, vino ili viski ne bi se sama po sebi trebala smatrati financijskom uslugom.**
9. Proširenjem područja primjene Direktive 2011/83/EU na financijske usluge zaključene na daljinu trebala bi se osigurati potrebna komplementarnost. Međutim, zbog specifičnosti financijskih usluga koje su namijenjene potrošačima, osobito zbog njihove složenosti, na ugovore o financijskim uslugama koje su namijenjene potrošačima sklopljene na daljinu ne bi se trebale primjenjivati sve odredbe Direktive 2011/83/EU. Potrebna jasnoća i pravna sigurnost trebale bi se osigurati posebnim poglavljem s pravilima koja se primjenjuju samo na ugovore o financijskim uslugama koje su namijenjene potrošačima sklopljene na daljinu.
- (9.a) Ugovori o financijskim uslugama sklopljeni na neki drugi način osim na daljinu nisu obuhvaćeni ovom Direktivom. Države članice stoga mogu, u skladu s pravom Unije, odrediti koja se pravila primjenjuju na takve ugovore, među ostalim primjenom zahtjeva utvrđenih u ovoj Direktivi na ugovore koji nisu obuhvaćeni njezinim područjem primjene.**
10. Iako se na ugovore o financijskim uslugama sklopljene na daljinu zbog posebne naravi tih usluga ne bi trebale primjenjivati sve odredbe Direktive 2011/83/EU, na takve bi se ugovore trebao primjenjivati niz odredaba te direktive, npr. relevantne definicije, pravila o dodatnim plaćanjima, o izvršenju, [...] sankcijama, **prodaji po inerciji i izvješćivanju.** Primjenom tih odredaba jamči se komplementarnost između različitih vrsta ugovora sklopljenih na daljinu. Proširenjem primjene pravila o sankcijama iz Direktive 2011/83/EU osigurat će se izricanje učinkovitih, proporcionalnih i odvraćajućih novčanih kazni trgovcima [...].

11. Posebno poglavlje Direktive 2011/83/EU trebalo bi sadržavati još uvijek relevantna i potrebna pravila Direktive 2002/65/EZ, posebno u pogledu prava na predugovorne informacije i prava odustajanja te pravila kojima se osigurava pravednost na internetu pri sklapanju na daljinu ugovora o financijskim uslugama.
12. Budući da se ugovori na daljinu o financijskim uslugama najčešće sklapaju elektroničkim sredstvima, pravilima kojima se jamči pravednost na internetu pri ugovaranju na daljinu financijskih usluga trebalo bi doprinijeti postizanju ciljeva utvrđenih u članku 114. UFEU-a i članku 38. Povelje Europske unije o temeljnim pravima. Pravilom o odgovarajućim objašnjenjima trebala bi se osigurati dodana transparentnost i potrošaču pružiti mogućnost da zatraži ljudsku intervenciju kada komunicira s trgovcem putem **potpuno automatiziranih** internetskih sučelja, kao što su chatbotovi [...], **robotizirano savjetovanje, interaktivni alati** i slična [...] **sredstva**. [...] **Druga pravila o osiguravanju pravednosti na internetu kako su utvrđena u drugim aktima Unije, kao što je Uredba 2022/2065/EU Europskog parlamenta i Vijeća⁵, mogu se primjenjivati kada se financijske usluge ugovaraju na daljinu elektroničkim sredstvima. Kako bi se osigurala visoka razina zaštite potrošača, Komisija bi trebala procijeniti na koji način struktura, dizajn, funkcija ili način rada internetskih sučelja koja upotrebljavaju trgovci utječu na sposobnost potrošača da slobodno, samostalno i informirano odlučuju ili biraju. U tom kontekstu Komisija bi trebala istražiti prakse kao što su transakcije moguće samo u određenom vremenskom okviru kojima se potrošačima želi nametnuti osjećaj hitnosti i ubrzati sklapanje ugovora te primjena diskriminatorne optimizacije cijena na temelju pojedinačne osjetljivosti na cijenu.**

⁵ **Uredba (EU) 2022/2065 Europskog parlamenta i Vijeća od 19. listopada 2022. o jedinstvenom tržištu digitalnih usluga i izmjeni Direktive 2000/31/EZ (Akt o digitalnim uslugama), (SL L 277, 27.10.2022., str. 1.).**

13. Određene financijske usluge koje su namijenjene potrošačima uređene su posebnim aktima Unije koji se i dalje primjenjuje na te usluge. Kako bi se zajamčila pravna sigurnost, trebalo bi pojasniti da bi se, kada drugi akt Unije kojim se uređuju određene financijske usluge sadržava pravila o predugovornim informacijama, [...] o [...] pravu odustajanja **ili o odgovarajućim objašnjenjima, bez obzira na to koliko su detaljno ta pravila objašnjena**, na te određene financijske usluge koje su namijenjene potrošačima trebale primjenjivati samo odgovarajuće odredbe tih drugih akata Unije osim ako je tim aktima predviđeno drukčije, **uključujući izričitu mogućnost da se države članice izuzmu od primjene tih posebnih pravila. U tom kontekstu, kad god se posebnim aktom Unije utvrđuju pravila kojima se državama članicama pruža mogućnost da ne primjenjuju taj posebni akt Unije, već se umjesto toga upućuje na primjenu drugog posebnog akta Unije, kao u članku 3. stavku 3. točki (a) Direktive 2014/17/EU Europskog parlamenta i Vijeća o ugovorima o potrošačkim kreditima koji se odnose na stambene nekretnine⁶, prednost bi trebala imati pravila tog posebnog akta Unije, a ova Direktiva ne bi se trebala primjenjivati. Slično tome, u slučajevima u kojima su posebnim aktom Unije predviđena pravila o odgovarajućim alternativnim aranžmanima kako bi se osiguralo da potrošači dobiju pravodobne informacije u predugovornoj fazi, kao u članku 3. stavku 5. Direktive 2014/17/EU, prednost bi trebala imati pravila utvrđena u tom posebnom aktu Unije, a ova Direktiva ne bi se trebala primjenjivati.**

⁶ **Direktiva 2014/17/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 4. veljače 2014. o ugovorima o potrošačkim kreditima koji se odnose na stambene nekretnine i o izmjeni direktiva 2008/48/EZ i 2013/36/EU i Uredbe (EU) br. 1093/2010 (SL L 60, 28.2.2014., str. 34.).**

(13.a) Kad je riječ o predugovornim informacijama, neki akti Unije kojima se uređuju određene financijske usluge sadržavaju pravila prilagođena za te određene financijske usluge kako bi se osiguralo da potrošači mogu razumjeti bitne karakteristike predloženog ugovora. Na primjer, Uredbom (EU) 2019/1238 o paneuropskom osobnom mirovinskom proizvodu (PEPP)⁷, Direktivom 2014/92/EU o usporedivosti naknada povezanih s računima za plaćanje, prebacivanju računa za plaćanje i pristupu računima za plaćanje s osnovnim uslugama⁸, Direktivom 2014/65/EU o tržištu financijskih instrumenata⁹ ili Direktivom (EU) 2016/97 o distribuciji osiguranja¹⁰ predviđaju se predugovorne informacije u temeljnom posebnom aktu Unije te se Komisija ovlašćuje za donošenje delegiranih ili provedbenih akata. Na te određene financijske usluge koje su namijenjene potrošačima trebali bi se primjenjivati samo zahtjevi u pogledu predugovornih informacija utvrđeni u tim aktima Unije, osim ako je u tim aktima predviđeno drukčije. To bi također trebalo biti slučaj kada se aktom Unije kojim se uređuju određene financijske usluge predviđaju različita ili minimalna pravila o predugovornim informacijama u usporedbi s pravilima utvrđenima u ovoj Direktivi.

⁷ SL L 198, 25.7.2019., str. 1.

⁸ SL L 257, 28.8.2014., str. 214.

⁹ Direktiva 2014/65/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 15. svibnja 2014. o tržištu financijskih instrumenata i izmjeni Direktive 2002/92/EZ i Direktive 2011/61/EU (SL L 173, 12.6.2014., str. 349–496.).

¹⁰ Direktiva (EU) 2016/97 Europskog parlamenta i Vijeća od 20. siječnja 2016. o distribuciji osiguranja (SL L 26, 2.2.2016., str. 19–59.).

(13.b) Kad je riječ o pravu odustajanja, ako se aktom Unije kojim se uređuju određene financijske usluge potrošačima daje dovoljno vremena da razmotre posljedice potpisanog ugovora, i neovisno o tome kako se to pravo naziva u tom aktu Unije, na te određene financijske usluge koje su namijenjene potrošačima trebale bi se primjenjivati samo odgovarajuće odredbe tog akta Unije, osim ako je u tom aktu predviđeno drukčije. Primjerice, kada se primjenjuje članak 186. Direktive 2009/138/EZ Europskog parlamenta i Vijeća¹¹, primjenjuju se pravila o otkaznom razdoblju utvrđena u Direktivi 2009/138/EZ, a ne pravila o pravu odustajanja utvrđena u ovoj Direktivi, a kada se primjenjuje članak 14. stavak 6. Direktive 2014/17/EU Europskog parlamenta i Vijeća¹², **primjenjuju se pravila o mogućnosti odabira između prava odustajanja i razdoblja razmatranja utvrđena u Direktivi 2014/17/EU, a ne** pravila o pravu odustajanja u skladu s ovom Direktivom [...].

¹¹ Direktiva 2009/138/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 25. studenoga 2009. o osnivanju i obavljanju djelatnosti osiguranja i reosiguranja (Solventnost II) (SL L 335, 17.12.2009., str. 1.).

¹² Direktiva 2014/17/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 4. veljače 2014. o ugovorima o potrošačkim kreditima koji se odnose na stambene nekretnine i o izmjeni direktiva 2008/48/EZ i 2013/36/EU i Uredbe (EU) br. 1093/2010 (SL L 60, 28.2.2014., str. 34.).

(13.c) Kad je riječ o odgovarajućim objašnjenjima, [...] nekim aktima Unije kojima se uređuju određene financijske usluge, primjerice Direktivom 2014/17/EU o ugovorima o potrošačkim kreditima koji se odnose na stambene nekretnine¹³, **Direktivom 2014/65/EU o tržištu financijskih instrumenata¹⁴ i Direktivom (EU) 2016/97 o distribuciji osiguranja¹⁵**, već su utvrđena pravila o odgovarajućim objašnjenjima koja trgovci trebaju pružiti potrošačima u pogledu predloženog ugovora. Kako bi se zajamčila pravna sigurnost, pravila o odgovarajućim objašnjenjima utvrđena u ovoj Direktivi ne bi se trebala primjenjivati na financijske usluge obuhvaćene aktima Unije kojima se uređuju određene financijske usluge i koji sadržavaju pravila o [...] **odgovarajućim objašnjenjima** koja treba pružiti potrošaču prije sklapanja ugovora, **neovisno o tome kako se to objašnjenje naziva u tom aktu Unije.**

¹³ Direktiva 2014/17/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 4. veljače 2014. o ugovorima o potrošačkim kreditima koji se odnose na stambene nekretnine i o izmjeni direktiva 2008/48/EZ i 2013/36/EU i Uredbe (EU) br. 1093/2010 (SL L 60, 28.2.2014., str. 34.).

¹⁴ **Direktiva 2014/65/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 15. svibnja 2014. o tržištu financijskih instrumenata i izmjeni Direktive 2002/92/EZ i Direktive 2011/61/EU (SL L 173, 12.6.2014., str. 349–496.).**

¹⁵ **Direktiva (EU) 2016/97 Europskog parlamenta i Vijeća od 20. siječnja 2016. o distribuciji osiguranja (SL L 26, 2.2.2016., str. 19–59.).**

(13.d) Ako su u aktima Unije kojima se uređuju određene financijske usluge predviđena pravila o predugovornim informacijama, ali nisu utvrđena pravila o pravu odustajanja, trebale bi se primjenjivati odredbe o pravu odustajanja iz ove Direktive. Na primjer, Direktivom 2009/138/EZ o osnivanju i obavljanju djelatnosti osiguranja i reosiguranja (Solventnost II) utvrđuju se pravila o zahtjevima u pogledu predugovornih informacija, ali se u pogledu neživotnog osiguranja ne utvrđuje pravo na davanje vremena potrošaču da razmotri posljedice potpisanog ugovora. U tom bi se slučaju trebala primjenjivati pravila o predugovornim informacijama utvrđena u aktu Unije kojim se uređuju određene financijske usluge te bi se trebala primjenjivati pravila o pravu odustajanja utvrđena u ovoj Direktivi. Ako akt Unije kojim se uređuju određene financijske usluge ne sadržava odredbe o informacijama o pravu odustajanja, trgovac bi trebao pružiti te informacije u skladu s ovom Direktivom kako bi se osigurala odgovarajuća informiranost potrošača.

(13.e) Ako su u aktima Unije kojima se uređuju određene financijske usluge predviđena pravila o predugovornim informacijama, ali nisu utvrđena pravila o pravu odustajanja, trebao bi se primjenjivati rok za odustajanje naveden u ovoj Direktivi koji bi počeo teći od dana sklapanja ugovora na daljinu u skladu s člankom 16.b stavkom 1.a ove Direktive ili od trenutka pružanja ugovornih uvjeta i predugovornih informacija u skladu s aktima Unije kojima se uređuju te određene financijske usluge, ako su informacije pružene nakon dana sklapanja ugovora na daljinu. Ako akt Unije kojim se uređuju određene financijske usluge ne sadržava odredbe o informacijama o pravu odustajanja, kako bi rok za odustajanje počeo teći, trgovac bi, uz ugovorne uvjete i predugovorne informacije u skladu s aktom Unije kojim se uređuju te određene financijske usluge, također trebao pružiti informacije o pravu odustajanja utvrđene u ovoj Direktivi.

14. U okviru ugovorâ o financijskim uslugama koje su namijenjene potrošačima sklopljenih na daljinu upotrebljavaju se sredstva daljinske komunikacije koja se upotrebljavaju u okviru sustava prodaje ili pružanja usluga na daljinu bez istodobne prisutnosti trgovca i potrošača. U nastojanju da se riješi pitanje stalnog razvoja takvih sredstava komunikacije, trebalo bi utvrditi načela koja bi bila valjana čak i za ona sredstva koja se zasad ne upotrebljavaju učestalo ili koja zasad nisu poznata.
15. Pojedinačni ugovor o financijskoj usluzi koji podrazumijeva izvođenje uzastopnih poslova ili odvojenih poslova iste naravi tijekom vremena može podlijetati različitim pravnim postupanjima ovisno o državi članici, no važno je da se pravila primjenjuju na jednak način u svim državama članicama. U tu je svrhu primjereno predvidjeti da bi se odredbe ugovora o financijskim uslugama koje su namijenjene potrošačima sklopljenih na daljinu trebale primjenjivati na prvi u nizu uzastopnih poslova ili odvojenih poslova iste naravi koji se izvode tijekom vremena i za koje se smatra da čine cjelinu, bez obzira na to je li taj posao ili niz poslova predmet jednog ugovora ili više uzastopnih ugovora. **Ako ne postoji početni sporazum, odredbe kojima se uređuju ugovori o financijskim uslugama sklopljeni na daljinu trebale bi se primjenjivati na sve uzastopne ili odvojene poslove, osim za predugovorne informacije, za koje bi se trebale primjenjivati samo na prvi posao.** „Početnim ugovorom o uslugama” može se smatrati, na primjer, otvaranje bankovnog računa, dok se „poslovima” mogu smatrati, na primjer, polaganje sredstava na bankovni račun ili povlačenje sredstava s bankovnog računa. Dodavanje novih elemenata početnom sporazumu o uslugama, **kao što je mogućnost upotrebe elektroničkog platnog instrumenta zajedno s postojećim bankovnim računom,** ne smatra se „poslom” nego dodatnim ugovorom. **Drugim aktima Unije kojima se uređuju određene financijske usluge mogu se predvidjeti različita pravila za početne sporazume i poslove.**
16. Kako bi se ograničilo područje primjene ove Direktive, pravila koja se odnose na financijske usluge koje su namijenjene potrošačima ugovorene na daljinu ne bi se trebala primjenjivati na usluge koje se pružaju isključivo povremeno i izvan komercijalnog okvira namijenjenog sklapanju ugovorâ na daljinu.

17. Upotreba sredstava daljinske komunikacije ne bi trebala dovesti do neopravdanog ograničavanja informacija koje se pružaju potrošaču. U svrhu transparentnosti trebalo bi utvrditi zahtjeve u vezi s time kada se informacije trebaju pružiti potrošaču prije sklapanja ugovora na daljinu te način na koji bi potrošač trebao dobiti te informacije. Kako bi potrošači mogli odlučivati uz potpuno poznavanje činjenica, trebali bi dobiti informacije [...] **pravodobno** prije sklapanja ugovora na daljinu. [...]
18. Zahtjeve u pogledu informacija trebalo bi modernizirati [...] **i prilagoditi za budućnost. Stoga bi trgovac trebao potrošaču priopćiti svoj telefonski broj, ali i e-adresu ili druga sredstva komunikacije koja mogu obuhvaćati različite načine komunikacije, kao i informacije o tome gdje podnijeti pritužbe. Zahtjeve u pogledu politike rješavanja pritužbi mogle bi utvrditi države članice. Potrošače bi trebalo obavijestiti o posebnim dodatnim troškovima upotrebe sredstava daljinske komunikacije koja u slučaju telefonske komunikacije uključuju troškove izračunane po tarifi različitoj od osnovne tarife.** Potrošače bi također trebalo jasno obavijestiti ako je cijena koja im je prikazana personalizirana na temelju automatizirane obrade.

(18.a) U skladu s Direktivom 2002/65/EZ države članice mogle bi zadržati ili uvesti strože odredbe o zahtjevima u pogledu prethodnih informacija, ako su te odredbe u skladu s pravom Unije. Nekoliko država članica u tom je kontekstu zadržalo ili uvelo strože zahtjeve u pogledu informacija. Ta mogućnost pružanja više razine zaštite potrošača u pogledu pravila o predugovornim informacijama trebala bi i dalje postojati. Ona bi se trebala primjenjivati i na katalog informacija i na načine prikazivanja informacija. Primjena strožih pravila može uključivati i primjenu zahtjeva koji se odnose na određene financijske usluge utvrđenih u aktima Unije na financijske usluge koje nisu obuhvaćene tim sektorskim aktima Unije.

19. [...]

20. [...]

(20.a) Trgovac bi trebao pružiti sve predugovorne informacije pravodobno prije nego što se potrošač obveže ugovorom na daljinu ili bilo kojom odgovarajućom ponudom kako bi potrošač imao dovoljno vremena za donošenje informirane odluke. Informacije bi se trebale pružiti na trajnom nosaču podataka, na način da ih potrošač može lako razumjeti i u čitljivom obliku. Čitljivi oblik podrazumijeva upotrebu čitljivih fontova u čitljivoj veličini i u bojama koje ne smanjuju razumljivost informacija, među ostalim i kada je dokument predložen, tiskan ili fotokopiran u crno-bijeloj boji. Ako se informacije ne mogu pružiti na trajnom nosaču podataka prije sklapanja ugovora zbog vrste nosača podataka koji je odabrao potrošač, trebalo bi ih pružiti odmah nakon sklapanja ugovora.

21. Zahtjeve u pogledu informacija trebalo bi prilagoditi kako bi se uzela u obzir tehnička ograničenja određenih nosača podataka, kao što su ograničeni broj znakova na zaslonima određenih mobilnih telefona. Kad je riječ o zaslonima mobilnih telefona, ako je trgovac prilagodio sadržaj i prikaz internetskog sučelja za takve uređaje, sljedeće se informacije moraju dostaviti u najistaknutijem obliku i unaprijed: informacije o identitetu trgovca, glavne karakteristike financijske usluge koja je namijenjena potrošačima, ukupna cijena koju potrošač treba platiti trgovcu za financijsku uslugu koja je namijenjena potrošačima, uključujući sve poreze koji se plaćaju preko trgovca ili, ako se ne može navesti točna cijena, osnovica za izračun cijene kako bi je potrošač mogao provjeriti te postojanje ili nepostojanje prava odustajanja, uključujući uvjete, rok i postupke za ostvarivanje tog prava. Ostale informacije mogle bi se **navesti na drugim razinama** [...]. Međutim, sve informacije trebalo bi dostaviti na trajnom nosaču podataka prije sklapanja ugovora na daljinu.

22. Predugovorne informacije koje se dostavljaju elektroničkim sredstvima trebale bi biti jasne i razumljive. U tom bi se smislu informacije moglo istaknuti, uokviriti i djelotvorno kontekstualizirati na zaslonu. Tehnika raščlanjivanja informacija na više razina, **pri čemu se određeni zahtjevi u pogledu predugovornih informacija smatraju ključnim elementima te su stoga istaknuti i prikazani na prvoj razini, a drugi detaljniji dijelovi predugovornih informacija prikazani na povezanim razinama**, ispitana je i pokazala se korisnom za neke financijske usluge [...]. **Kada se upotrebljava tehnika raščlanjivanja informacija na više razina na temelju ove Direktive, trgovac bi na prvoj razini elektroničkih sredstava trebao navesti barem identitet i glavnu djelatnost trgovca, glavne karakteristike financijske usluge, ukupnu cijenu koju treba platiti potrošač, obavijest o mogućnosti postojanja drugih poreza ili troškova te postojanje ili nepostojanje prava odustajanja. Drugi preostali zahtjevi u pogledu predugovornih informacija mogli bi se prikazati na drugim razinama. Pri upotrebi tehnike raščlanjivanja informacija na više razina sve bi informacije trebale biti lako dostupne potrošaču, a upotreba popratnih razina ne odvraća pozornost potrošača od sadržaja dokumenta i ne bi smjela prikrivati ključne informacije. Trebalo bi biti moguće ispisati sve dijelove predugovornih informacija u jednom dokumentu.**

(22.a) Drugi mogući način pružanja predugovornih informacija [...] **elektroničkim sredstvima jest** u obliku „tablice sadržaja” s naslovima koji se mogu proširiti. Na gornjoj razini potrošači bi mogli pronaći glavne teme koje se mogu proširiti klikom na svaku od njih, nakon čega bi se potrošače usmjerilo na detaljniji prikaz relevantnih informacija. Na taj bi način potrošač dobio sve potrebne informacije na jednom mjestu, a ujedno bi zadržao nadzor nad tim što će i kad pregledati. Potrošači bi trebali imati mogućnost preuzeti dokument sa svim predugovornim informacijama i spremati ga kao zasebni dokument.

23. Potrošači bi trebali imati pravo odustajanja bez sankcija i bez obveze navođenja razloga. Pravo odustajanja ne bi se trebalo primjenjivati na financijske usluge čija cijena ovisi o fluktuacijama na financijskom tržištu izvan kontrole trgovca. Određeni drugi proizvodi, kao što su neki mirovinski proizvodi ili investicijski osigurateljni proizvodi, mogli bi biti povezani s instrumentima financijskog tržišta i kao takvi ovisiti o fluktuacijama na financijskom tržištu. Ako potrošač ima pravo odustati od tih ugovora, u iznosu koji se plaća potrošaču trebao bi se uzeti u obzir mogući gubitak vrijednosti instrumenata financijskog tržišta. Ako se pravo odustajanja ne primjenjuje zato što je potrošač izričito zatražio izvršavanje ugovora na daljinu prije isteka roka za odustajanje, trgovac bi o tome trebao obavijestiti potrošača prije početka izvršavanja ugovora.
- (23.a) Rok za odustajanje trebao bi isteći 14 kalendarskih dana nakon pružanja predugovornih informacija i ugovornih uvjeta. Kako bi se povećala pravna sigurnost, ako potrošač nije primio te predugovorne informacije i ugovorne uvjete, rok za odustajanje trebao bi isteći najkasnije 12 mjeseci i 14 kalendarskih dana nakon sklapanja ugovora na daljinu. Rok za odustajanje ne bi trebao isteći ako potrošač nije obaviješten o pravu odustajanja na trajnom nosaču podataka.**
24. Kako bi se osiguralo djelotvorno ostvarivanje prava odustajanja, postupak za ostvarivanje tog prava ne bi trebao predstavljati veće opterećenje od postupka sklapanja ugovora na daljinu.

25. [...] Uz druga postojeća sredstva odustajanja, kao što je obrazac iz Priloga 1.B ovoj Direktivi, ako trgovac nudi mogućnost sklapanja ugovora na daljinu s pomoću internetskog sučelja, primjerice putem internetske stranice ili aplikacije, on bi trebao biti obvezan potrošaču omogućiti odustajanje od takvog ugovora s pomoću gumba ili slične funkcije na tom istom sučelju. Time bi se trebalo osigurati da potrošači mogu odustati od ugovora jednako lako kao što ga mogu sklopiti. Kako bi se to postiglo, trgovac bi na internetskom sučelju na kojem se sklapa ugovor trebao osigurati gumb ili sličnu funkciju na kojem se navodi mogućnost odustajanja. Potrošaču bi trebalo omogućiti davanje izjave o odustajanju i pružanje ili potvrda informacija potrebnih za identifikaciju ugovora. Primjerice, potrošač koji se već identificirao, na primjer prijavom, mogao bi moći potvrditi od koje usluge želi odustati bez potrebe za navođenjem svojeg imena i identifikacije ugovora. Kako potrošač ne bi od ugovora odustao slučajno, izjavu o odustajanju trebalo bi podnijeti klikom na gumb za potvrdu. Ako je potrošač u okviru istog ugovora na daljinu naručio višestruku robu ili više usluga, trgovac mu može pružiti mogućnost odustajanja od dijela ugovora.

Kako bi [...] se osigurala učinkovita upotreba gumba za odustajanje, trgovac bi trebao osigurati da je gumb omogućen tijekom roka za odustajanje, vidljiv i lako dostupan te na odgovarajući način dokumentirati kada potrošač upotrijebi gumb. Gumbom za odustajanje ili sličnom funkcijom trebala bi se povećati svijest potrošača o njihovom pravu odustajanja i pojednostavniti mogućnost ostvarivanja tog prava. To je važno kad je riječ o prodaji na daljinu općenito. U tim slučajevima, bilo da je riječ o financijskim ili nefinancijskim proizvodima ili uslugama, potrošač nema mogućnost dobiti objašnjenja osobno, ispitati i, prema potrebi, provjeriti robu ili uslugu u mjeri potrebnoj za utvrđivanje naravi, karakteristika i funkcioniranja robe ili usluge ili se na drugi način osobno upoznati s potencijalno složenom ili opsežnom naravi proizvoda ili usluge. Kako bi se povećale mogućnosti odustajanja od ugovora za potrošače, tu bi obvezu stoga trebalo utvrditi ne samo za ugovore na daljinu za financijske usluge, nego i za ugovore na daljinu za drugu robu i usluge za koje je pravom Unije predviđeno pravo odustajanja.

26. Potrošačima, uz predugovorne informacije koje im pruža trgovac, i dalje može biti potrebna pomoć kako bi odlučili koja je financijska usluga najprikladnija za njihove potrebe i financijsku situaciju. Cilj je pružanja odgovarajućeg objašnjenja osigurati da potrošač razumije financijsku uslugu koju nudi trgovac prije nego što potpiše ugovor. Puko ponavljanje predugovornih informacija moglo bi biti nedostatno i trebalo bi ga izbjeći. Stoga bi države članice trebale osigurati da trgovci, prije sklapanja na daljinu ugovora o financijskim uslugama, pružaju takvu pomoć u vezi s financijskim uslugama koje nude potrošačima, pružanjem odgovarajućih objašnjenja [...] o bitnim karakteristikama [...] predloženog ugovora, uključujući moguće popratne usluge i posebne učinke koje bi predloženi ugovor mogao imati na potrošača. Kad je riječ o bitnim karakteristikama predloženog ugovora, trgovac bi trebao objasniti glavne značajke ponude, kao što su ukupna cijena koju potrošač treba platiti trgovcu i opis glavnih karakteristika financijske usluge te njezin utjecaj na potrošača, uključujući, prema potrebi, mogu li se popratne usluge otkazati odvojeno i posljedice takvog otkazivanja. Kad je riječ o posebnim učincima predloženog ugovora, trgovac bi trebao objasniti i glavne posljedice nepoštovanja ugovornih obveza.

(26.a) Ugovori na temelju ove Direktive mogu biti različite financijske naravi i stoga se mogu znatno razlikovati. Stoga bi države članice način na koji pružaju takva objašnjenja mogle prilagoditi okolnostima u kojima se financijska usluga nudi i potrebi potrošača za primanjem pomoći, uzimajući u obzir znanje i iskustvo potrošača u vezi s financijskom uslugom te narav te usluge.

(26.b) Obveza pružanja odgovarajućih objašnjenja posebno je važna ako potrošači namjeravaju sklopiti na daljinu ugovor o financijskim uslugama i trgovac pruža objašnjenja putem internetskih alata, **kao što su chatbotovi, robotizirano savjetovanje, interaktivni alati i slična sredstva**. Kako bi se osiguralo da potrošač razumije učinke koje ugovor može imati na njegovu ekonomsku situaciju, on bi **tijekom radnog vremena trgovca** uvijek trebao moći zatražiti **besplatnu** ljudsku intervenciju u ime trgovca.

27. [...]

28. Direktivu 2011/83/EU stoga bi trebalo na odgovarajući način izmijeniti.

29. Direktivu 2002/65/EZ stoga bi trebalo staviti izvan snage.

30. S obzirom na to da cilj ove Direktive, odnosno doprinošenje pravilnom funkcioniranju unutarnjeg tržišta putem postizanja visoke razine zaštite potrošača, ne mogu dostatno ostvariti države članice, nego se on na bolji način može ostvariti na razini Unije, Unija može donijeti mjere u skladu s načelom supsidijarnosti utvrđenim u članku 5. Ugovora o Europskoj uniji. U skladu s načelom proporcionalnosti utvrđenim u tom članku ova Direktiva ne prelazi ono što je potrebno za ostvarivanje tog cilja.
31. U skladu sa Zajedničkom političkom izjavom država članica i Komisije od 28. rujna 2011. o dokumentima s objašnjenjima¹⁶, države članice obvezale su se da će u opravdanim slučajevima uz obavijest o svojim mjerama za prenošenje priložiti jedan ili više dokumenata u kojima se objašnjava veza između sastavnih dijelova direktive i odgovarajućih dijelova nacionalnih instrumenata za prenošenje. U pogledu ove Direktive, zakonodavac smatra opravdanim dostavljanje takvih dokumenata,

DONIJELI SU OVU DIREKTIVU:

¹⁶ SL C 369, 17.12.2011., str. 14.

Članak 1.
Izmjene Direktive 2011/83/EU

Direktiva 2011/83/EU mijenja se kako slijedi:

1. Članak 3. mijenja se kako slijedi:

(a) umeće se sljedeći stavak 1.b:

„1.b **Jedino** se članci 1. i 2., članak 3. stavci 2., 5 i 6., članak 4., **članak 6. stavak 7., članak 6.a, članak 8. stavak 6., članak 11.a,** članci od 16.a do [...] 16.d, članak 19., članci od 21. do 23., članak 24. stavak 1., [...] članci od 25. **do [...]** **27. i članak 29.** primjenjuju na ugovore na daljinu sklopljene između trgovca i potrošača radi pružanja financijskih usluga.

Uz iznimku članka 21., [...] ako ugovori iz prvog podstavka sadrže početni sporazum o uslugama, za kojim slijede uzastopni poslovi odnosno niz odvojenih poslova iste naravi koji se obavljaju tijekom vremena, odredbe iz prvog podstavka primjenjuju se samo na početni sporazum.

Ako ne postoji početni sporazum o uslugama, nego se uzastopni poslovi odnosno odvojeni poslovi iste naravi koji se izvode tijekom vremena provode između istih ugovornih stranaka, članci 16.a i 16.d primjenjuju se samo nakon na prvi posao. Međutim, ako se sljedeći posao iste naravi obavlja nakon dulje od jedne godine, taj se posao smatra prvim u novom nizu poslova te se, shodno tome, primjenjuju članci 16.a i 16.d.”

(b) u članku 3. točka (d) zamjenjuje se sljedećim:

„(d) za financijske usluge **koje nisu ugovori na daljinu** [...] obuhvaćeni člankom 3. stavkom 1.b.”

1.a U članku 6. stavku 1. točka (h) zamjenjuje se sljedećim:

„(h) kada postoji pravo odustajanja, uvjete, rok i postupke za ostvarivanje tog prava u skladu s člankom 11. stavkom 1., kao i uzorak obrasca za odustajanje iz Priloga I. dijela B i, kada je to primjenjivo, informacije o postojanju i lokaciji gumba za odustajanje ili slične funkcije iz članka 11.a;”

1.b Umeće se sljedeći članak 11.a:

„Članak 11.a

Ostvarivanje prava odustajanja od ugovora na daljinu sklopljenih putem internetskog sučelja

1. **Za ugovore na daljinu sklopljene putem internetskog sučelja trgovac osigurava da potrošač može odustati od ugovora na tom istom internetskom sučelju s pomoću gumba ili slične funkcije.**

Gumb ili slična funkcija čitljivo su označeni i sadržavaju riječi „odustajanje od ugovora” ili odgovarajuću nedvosmisleni formulaciju. Gumb za odustajanje ili slična funkcija nalaze se na uočljivom mjestu na internetskom sučelju i lako su dostupni potrošaču.

2. **Upotrebom gumba ili slične funkcije potrošaču se omogućuje da sastavi izjavu o odustajanju pružanjem ili potvrdom sljedećih informacija:**
 - (a) **imena potrošača;**
 - (b) **identifikacije ugovora;**
 - (c) **pojediniosti o elektroničkim sredstvima kojima se potrošaču šalje potvrda o odustajanju.**

3. Izjava o odustajanju podnosi se klikom na gumb za potvrdu ili sličnu funkciju.

Gumb za potvrdu ili slična funkcija označeni su čitljivo i sadržavaju riječi „sada odustajem od ugovora” ili odgovarajuću nedvosmisleni formuluaciju.

4. Nakon što potrošač upotrijebi gumb za potvrdu ili sličnu funkciju, on automatski dobiva potvrdu da je izjava o odustajanju podnesena, uključujući datum i vrijeme podnošenja.

5. Trgovac bez nepotrebne odgode na trajnom nosaču podataka potvrđuje potrošaču sadržaj izjave o odustajanju, uključujući datum i vrijeme njezina primitka.”

2. Umeće se sljedeće poglavlje:

„POGLAVLJE III.a

PRAVILA KOJA SE ODNOSI NA UGOVORE NA DALJINU ZA FINACIJSKE USLUGE [...]

Članak 16.a

Zahtjevi u pogledu informacija za ugovore na daljinu za [...] financijske usluge

1. Prije nego što ugovor na daljinu ili bilo koja odgovarajuća ponuda postanu obvezujući za potrošača, trgovac je dužan dostaviti potrošaču sljedeće informacije u jasnom i razumljivom obliku na način koji je primjeren sredstvu daljinske komunikacije kojim se koristi:
- (a) identitet i glavnu djelatnost trgovca i, kada je to primjenjivo, trgovca u čije ime on djeluje;

- (b) geografsku adresu na kojoj trgovac ima poslovni nastan, **broj telefona i e-adresu trgovca ili detalje drugih sredstava komunikacije koja je** trgovac stavio na raspolaganje [...] i, **kada je to primjenjivo, sve navedene informacije za trgovca u čije ime on djeluje**; sva ta sredstva komunikacije koja je trgovac stavio na raspolaganje omogućuju potrošaču da brzo stupi u kontakt s trgovcem i da s njim učinkovito komunicira **te jamče da potrošač može pohraniti svu pisanu korespondenciju s trgovcem na trajnom nosaču podataka**; [...]
- (c) [...] **informacije o tome** gdje potrošač može uputiti eventualne reklamacije **trgovcu te, kad je to primjenjivo, trgovcu u čije ime on djeluje**;
- (d) ako je trgovac upisan u trgovački ili sličan javni registar, [...] registar u koji je trgovac upisan te registarski broj, odnosno jednakovrijedan način identifikacije u tom registru;
- (e) ako djelatnost trgovca podliježe sustavu izdavanja odobrenja, [...] **naziv, adresu, internetske stranice i bilo kakve druge podatke za kontakt** mjerodavnog nadzornog tijela;
- (f) opis glavnih karakteristika financijske usluge;

- (g) ukupnu cijenu koju potrošač treba platiti trgovcu za financijsku uslugu, uključujući sve povezane naknade, pristojbe i troškove, kao i poreze plaćene preko trgovca odnosno, ako nije moguće navesti točnu cijenu, osnovu za izračun cijene koju potrošač može provjeriti;
- (h) ako je to primjenjivo, informaciju da je cijena personalizirana na temelju automatiziranog donošenja odluka;
- (i) ako [...] **je to primjenjivo**, obavijest u kojoj se navodi da je financijska usluga povezana s instrumentima koji uključuju posebne rizike zbog svojih specifičnih značajki ili poslova koje treba provesti, odnosno instrumentima čija cijena ovisi o fluktuacijama na financijskim tržištima izvan kontrole trgovca, te da dosadašnje poslovanje [...] **nije** pokazatelj budućeg;
- (j) obavijest da mogu postojati drugi porezi [...] ili troškovi koji se ne plaćaju preko trgovca odnosno koje ne nameće trgovac;
- (k) svako ograničenje razdoblja u kojem je informacija pružena **u skladu s ovim stavkom** valjana;
- (l) načine plaćanja i poslovanja;
- (m) svaki posebni dodatni trošak, **koji nije osnovna tarifa**, potrošaču za upotrebu sredstava daljinske komunikacije **za sklapanje ugovora**, ako se takvi dodatni troškovi [...] zaračunavaju;
- (n) [...]
- (o) [...]

- (p) postojanje odnosno nepostojanje prava odustajanja te, ako pravo odustajanja postoji, njegovo trajanje i uvjete njegova ostvarivanja, uključujući informacije o iznosu čije se plaćanje može zahtijevati od potrošača **u skladu s člankom 16.c stavkom 1. i postupke za ostvarivanje prava odustajanja, među ostalim, adresu ili detalje sredstava komunikacije relevantnih za slanje izjave o odustajanju, a za financijske ugovore sklopljene putem internetskog sučelja, informacije o postojanju i lokaciji gumba za odustajanje ili slične funkcije iz članka 11.a** [...];
- (q) **kada je to primjenjivo**, minimalno trajanje ugovora na daljinu u slučaju financijskih usluga koje se obavljaju trajno odnosno s ponavljanjima;
- (r) informacije o svim pravima koja strankama stoje na raspolaganju za prijevremeni ili jednostrani otkaz ugovora na temelju uvjetâ ugovora na daljinu, uključujući i ugovorne sankcije u takvim slučajevima;
- (s) [...]
- (t) sve ugovorne odredbe o pravu primjenjivom na ugovor na daljinu [...];
- (u) jezik, odnosno jezike, na kojima su sastavljeni ugovorni uvjeti i prethodne informacije iz ovog članka, kao i jezik, odnosno jezike, na kojima trgovac uz pristanak potrošača komunicira tijekom trajanja [...] ugovora na daljinu;

(v) kada je to primjenjivo, mogućnost upotrebe mehanizma izvansudskog rješavanja reklamacija i obeštećenja, kojemu je trgovac podložan i načine pristupa tom mehanizmu[...];

(x) postojanje jamstvenih sredstava odnosno drugih mehanizama kompenzacije, koji nisu obuhvaćeni Direktivom 2014/49/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 16. travnja 2014. o sustavima osiguranja depozita i Direktivom 97/9/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 3. ožujka 1997. sustavima naknada štete za investitore.

2. Ako se komunikacija odvija putem telefona, identitet trgovca i komercijalna svrha poziva koji je započeo trgovac izričito su navedeni prilikom započinjanja razgovora s potrošačem. **Trgovac također obavještuje potrošača ako se poziv snima ili bi se mogao snimati.**

[...]

Odstupajući od stavka 1., ako se potrošač izričito složi, trgovac može pružiti samo informacije iz točaka (a), (f), (g), (j) i (p) tog stavka. U tom slučaju [...] trgovac obavještuje potrošača o naravi i dostupnosti drugih informacija navedenih u stavku 1. [...].

3. Trgovac pruža informacije iz stavka 1. [...] **pravodobno** prije nego što bilo koji ugovor na daljinu **ili bilo koja odgovarajuća ponuda** postanu obvezujući za potrošača.

[...]

4. Informacije iz stavka 1. potrošaču se [...] **pružaju** na trajnom nosaču podataka i [...] lako se čitaju [...].

Informacije iz stavka 1. pružaju se na zahtjev u obliku koji je prikladan za potrošače s invaliditetom, uključujući potrošače s oštećenjem vida.

- 4.a** Trgovcu se dopušta raščlanjivanje informacija na više razina kada se one pružaju elektroničkim sredstvima, osim informacija iz stavka 1., točaka (a), (f), (g), **(i)** i (p).

U slučaju [...] prikazivanja informacija **na više razina**, informacije iz stavka 1. mogu se **pregledati, spremati i** ispisati kao jedinstveni dokument. **Trgovac osigurava da se potrošaču prije sklapanja ugovora na daljinu u cijelosti pruže sve predugovorne informacije iz stavka 1.**

[...]

[...]

4.b Odstupajući od stavaka 3 i 4.a, ako je ugovor sklopljen na zahtjev potrošača s pomoću sredstava daljinske komunikacije koji ne omogućuju pružanje informacija iz stavka 1. u skladu sa stavkom 4. pravodobno prije nego što se potrošač obveže ugovorom na daljinu ili bilo kojom odgovarajućom ponudom, trgovac pruža te informacije u skladu sa stavkom 4. odmah nakon sklapanja ugovora.

5. Teret dokaza o ispunjavanju zahtjeva u pogledu informacija utvrđenih u ovom članku jest na trgovcu.

5.a Države članice mogu donijeti ili zadržati strože odredbe o zahtjevima u pogledu informacija od onih iz ovog članka.

6. Ako neki drugi akt Unije kojim se uređuju određene financijske usluge sadržava pravila o informacijama koja treba pružiti potrošaču prije sklapanja ugovora, na te određene financijske usluge primjenjuju se samo [...] **pravila** iz tog akta Unije, **bez obzira na to koliko su detaljno ta pravila objašnjena**, osim ako je tim aktom predviđeno drukčije.

Ako drugi akt Unije kojim se uređuju određene financijske usluge ne sadržava pravila o informacijama o pravu odustajanja, trgovac obavještuje potrošača o postojanju ili nepostojanju takvog prava u skladu s člankom 16.a stavkom 1. točkom (p).

Članak 16.b

Pravo odustajanja od ugovora na daljinu za financijske usluge

1. Države članice osiguravaju da potrošač ima na raspolaganju 14 kalendarskih dana za odustajanje od ugovora bez sankcija i bez navođenja razloga. **To se razdoblje produljuje na 30 kalendarskih dana u slučaju ugovorâ na daljinu o poslovima u vezi s osobnom mirovinom.**

Rok za odustajanje iz prvog podstavka počinje teći od jednog od sljedećih dana:

- (a) od dana sklapanja ugovora na daljinu;
- (b) od dana na koji potrošač primi ugovorne uvjete i informacije u skladu s člankom 16.a ako je taj dan kasniji od dana iz točke (a) ovog podstavka.

Ako potrošač nije primio ugovorne uvjete i informacije u skladu s člankom 16.a, rok za odustajanje istječe 12 mjeseci i 14 kalendarskih dana nakon sklapanja ugovora. To se ne primjenjuje ako potrošač nije obaviješten o svojem pravu odustajanja u skladu s člankom 16.a stavkom 1. točkom (p).

2. Pravo odustajanja ne primjenjuje se na:

- (a) [...] financijske usluge čija cijena ovisi o fluktuacijama na financijskim tržištima izvan kontrole trgovca, a koja se mogu dogoditi tijekom roka za odustajanje, primjerice usluge povezane s:
- devizama; [...]
 - **instrumentima novčanog tržišta;**
 - prenosivim vrijednosnim papirima;
 - udjelima u subjektima za zajednička ulaganja;
 - financijskim terminskim ugovorima, uključujući jednakovrijedne instrumente gotovinske namire;
 - terminskim ugovorima o kamatnoj stopi;
 - zamjenama kamatnih stopa, valuta i vlasničkih udjela;
 - opcijama stjecanja ili raspolaganja nekim od instrumenata iz ove točke, uključujući jednakovrijedne instrumente gotovinske namire. Ova kategorija obuhvaća posebno opcije na valute i kamatne stope;
 - kryptoimovinom [...];
- (b) police osiguranja putovanja i prtljage odnosno slične kratkoročne police osiguranja, trajanja kraćeg od jednog mjeseca;
- (c) ugovore koje su obje stranke u potpunosti ispunile na izričit zahtjev potrošača prije nego što je potrošač ostvario svoje pravo odustajanja.

3. Smatra se da je potrošač svoje pravo odustajanja ostvario u roku za odustajanje iz stavka 1. ako je poslao obavijest o ostvarivanju prava odustajanja ili ako je [...] **upotrijebio** gumb za odustajanje **ili sličnu funkciju** iz [...] **članka 11.a** prije isteka roka za odustajanje.
4. Ovim člankom ne dovode se u pitanje bilo kakva pravila nacionalnog prava o utvrđivanju roka u kojem izvršenje ugovora ne može započeti.
5. [...]
[...]
[...]

- 5.a Ako popratnu uslugu povezanu s ugovorom na daljinu za financijsku uslugu pruža trgovac ili treća strana na temelju sporazuma između te treće strane i trgovca, taj se popratni ugovor otkazuje bez ikakvih sankcija za potrošača ako potrošač ostvaruje svoje pravo odustajanja u skladu s ovim člankom.
6. Ako drugi akt Unije kojim se uređuju određene financijske usluge sadržava pravila o [...] pravu odustajanja, na te financijske usluge primjenjuju se samo pravila o pravu odustajanja iz tog akta Unije, osim ako je tim aktom predviđeno drukčije. **Ako postoji mogućnost da države članice odaberu između prava odustajanja i druge mogućnosti, kao što je razdoblje razmatranja, na te određene financijske usluge primjenjuju se samo odgovarajuća pravila iz tog akta Unije, osim ako je u tom aktu predviđeno drukčije.**
- 6.a Odstupajući od ovog članka, države članice u pogledu prava odustajanja ili razdoblja razmatranja umjesto toga mogu odlučiti primjenjivati sljedeće odredbe na sljedeće financijske usluge:**
- a) **članak 14. stavak 6. Direktive 2014/17/EU Europskog parlamenta i Vijeća¹⁷ na ugovore o kreditu izuzete iz područja primjene u skladu s člankom 3. stavkom 2. Direktive 2014/17/EU Europskog parlamenta i Vijeća i**
- b) **članke 14. i 15. Direktive 2008/48/EZ Europskog parlamenta i Vijeća¹⁸ na ugovore o kreditu izuzete iz područja primjene u skladu s člankom 2. stavkom 2. Direktive 2008/48/EU Europskog parlamenta i Vijeća.**

¹⁷ **Direktiva 2014/17/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 4. veljače 2014. o ugovorima o potrošačkim kreditima koji se odnose na stambene nekretnine i o izmjeni direktiva 2008/48/EZ i 2013/36/EU i Uredbe (EU) br. 1093/2010 (SL L 60, 28.2.2014., str. 34.).**

¹⁸ **Direktiva 2008/48/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 23. travnja 2008. o ugovorima o potrošačkim kreditima i stavljanju izvan snage Direktive Vijeća 87/102/EEZ (SL L 133, 22.5.2008., str. 66.).**

Članak 16.c

Plaćanje usluge pružene prije odustajanja

1. Kad potrošač ostvari pravo odustajanja na temelju članka 16.b, od njega se može zahtijevati da bez nepotrebne odgode plati samo za uslugu koju mu je trgovac zaista i pružio u skladu s ugovorom na daljinu. Iznos obveze plaćanja:
 - (a) ne prelazi iznos proporcionalan opsegu pružene usluge u odnosu na cjelokupnu vrijednost ugovora na daljinu;
 - (b) nikako nije takav da se može smatrati sankcijom.

1.a Države članice mogu urediti da se od potrošača ne može zahtijevati da plaća ikakav iznos prilikom odustajanja od ugovora o osiguranju.

2. Trgovac ne smije od potrošača zahtijevati da plaća ikakav iznos na temelju stavka 1. ovog članka, osim ako trgovac može dokazati da je potrošač uredno obaviješten o iznosu obveze plaćanja u skladu s člankom 16.a stavkom 1. točkom (p). Međutim, trgovac ni u kojem slučaju ne smije zahtijevati takvo plaćanje ako je započeo s izvršenjem ugovora prije isteka roka za odustajanje predviđenog u članku 16.b stavku 1. bez prethodnog zahtjeva potrošača.
3. Trgovac bez nepotrebne odgode i najkasnije u roku od 30 kalendarskih dana potrošaču vraća sve iznose koje je od njega primio u skladu s ugovorom na daljinu, osim iznosa iz stavka 1. Taj rok počinje teći od dana na koji trgovac primi obavijest o odustajanju.
4. Potrošač trgovcu vraća sve iznose koje je od njega primio bez nepotrebne odgode i najkasnije u roku od 30 kalendarskih dana. Taj rok počinje teći od dana na koji potrošač pošalje obavijest o odustajanju.

Članak 16.d

Odgovarajuća objašnjenja

1. Države članice osiguravaju da su trgovci obvezni pružiti odgovarajuća objašnjenja potrošaču o predloženim ugovorima o financijskim uslugama te da potrošač na temelju toga može procijeniti jesu li predloženi ugovor i popratne usluge prilagođeni njegovim potrebama i financijskoj situaciji. Ta objašnjenja uključuju sljedeće elemente:
 - (a) obavezne predugovorne informacije;
 - (b) bitne karakteristike predloženog ugovora, uključujući moguće popratne usluge;
 - (c) posebne učinke koje bi predloženi ugovor mogao imati na potrošača [...].
2. [...]

2.a Države članice navode način na koji se daju objašnjenja iz stavka 1. i stupanj u kojem se ta objašnjenja daju i mogu ih prilagoditi okolnostima situacije u kojoj se financijska usluga nudi, osobi kojoj se ona nudi i naravi ponuđene financijske usluge.

3. Države članice osiguravaju da, ako trgovac upotrebljava internetske alate, potrošač ima pravo zatražiti i dobiti ljudsku intervenciju **u svakoj fazi pregovaračkog procesa i ugovornog odnosa.**
4. Ako drugi akt Unije kojim se uređuju određene financijske usluge sadržava pravila o **odgovarajućim objašnjenjima** [...] koja treba pružiti potrošaču, **na te određene financijske usluge primjenjuju se samo pravila o odgovarajućim objašnjenjima iz tog akta Unije, osim ako je tim aktom predviđeno drukčije [...].**”

Članak 16.e

[...]

[...]

3. U članku 29. stavak 1. zamjenjuje se sljedećim:

„1. Ako se država članica koristi nekom od regulatornih mogućnosti iz članka 3. stavka 4., članka 6. stavka 7., članka 6. stavka 8., članka 7. stavka 4., članka 8. stavka 6., članka 9. stavka 1.a, članka 9. stavka 3., članka 16. stavaka 2. i 3., [...] članka 16.a stavka 5.a i članka 16.b stavka 6.a ona o tome obavješćuje Komisiju do [datuma prenošenja], kao i o svim naknadnim izmjenama.”

4. U članku 30. umeće se sljedeći podstavak:

„Komisija do [5 godina od stupanja na snagu] Europskom parlamentu i Vijeću podnosi izvješće o primjeni ove Direktive u pogledu ugovora na daljinu za financijske usluge. To izvješće posebno uključuje procjenu pružanja financijskih usluga putem internetskog sučelja, uključujući učinke strukture, dizajna, funkcije ili načina rada internetskih sučelja na sposobnost potrošača da donosi odluke. Izvješće se prema potrebi podnosi uz zakonodavni prijedlog za prilagođavanje ove Direktive kretanjima u području prava potrošača.”

Članak 2.

Prenošenje

1. Države članice najkasnije do [24 mjeseca nakon donošenja] donose i objavljuju zakone i druge propise koji su potrebni radi usklađivanja s ovom Direktivom. One Komisiji odmah dostavljaju tekst tih odredaba.

Te odredbe primjenjuju od [dan nakon 24+6 mjeseci od donošenja].

Kad države članice donose te odredbe, one sadržavaju upućivanje na ovu Direktivu ili se na nju upućuje prilikom njihove službene objave. Načine tog upućivanja utvrđuju države članice.

2. Države članice Komisiji dostavljaju tekst glavnih odredaba nacionalnog prava koje donesu u području na koje se odnosi ova Direktiva.

Članak 3.

Stavljanje izvan snage

Direktiva 2002/65/EZ stavlja se izvan snage s učinkom od [24+6 mjeseci nakon donošenja].

Upućivanja na direktivu stavljenju izvan snage smatraju se upućivanjima na Direktivu 2011/83/EU, kako je izmijenjena ovom Direktivom, i čitaju se u skladu s korelacijskom tablicom iz Priloga ovoj Direktivi.

Članak 4.

Stupanje na snagu

Ova Direktiva stupa na snagu dvadesetog dana od dana objave u *Službenom listu Europske unije*.

Članak 5.

Adresati

Ova je Direktiva upućena državama članicama.

Sastavljeno u Bruxellesu

Za Europski parlament

Predsjednik/Predsjednica

Za Vijeće

Predsjednik/Predsjednica

Korelacijska tablica

Direktiva 2002/65/EZ	Direktiva 2011/83/EU, kako je izmijenjena ovom Direktivom
Članak 1. stavak 1.	–
Članak 1. stavak 2. prvi podstavak	Članak 3. stavak 1.b drugi podstavak
Članak 1. stavak 2. drugi podstavak	–
Članak 2. točka (a)	Članak 2. točka 7.
Članak 2. točka (b)	Članak 2. točka 12.
Članak 2. točka (c)	Članak 2. točka 2.
Članak 2. točka (d)	Članak 2. točka 1.
članak 2. točka (e)	Članak 2. točka 7.
članak 2. točka (f)	Članak 2. točka 10.
Članak 2. točka (g)	–
Članak 3. stavak 1.	Članak 16.a stavak 1.
Članak 3. stavak 1. točke 1.(a), (b) i (c)	Članak 16.a stavak 1. točke (a) i (b)
Članak 3. stavak 1. točka 1.(d)	Članak 16.a stavak 1. točka (d)
Članak 3. stavak 1. točka 1.(e)	Članak 16.a stavak 1. točka (e)
Članak 3. stavak 1. točka 2.(a)	Članak 16.a stavak 1. točka (f)
Članak 3. stavak 1. točka 2.(b)	Članak 16.a stavak 1. točka (g)
Članak 3. stavak 1. točka 2.(c)	Članak 16.a stavak 1. točka (i)
Članak 3. stavak 1. točka 2.(d)	Članak 16.a stavak 1. točka (j)
Članak 3. stavak 1. točka 2.(e)	Članak 16.a stavak 1. točka (k)
Članak 3. stavak 1. točka 2.(f)	Članak 16.a stavak 1. točka (l)
Članak 3. stavak 1. točka 2.(g)	Članak 16.a stavak 1. točka (m)
Članak 3. stavak 1. točka 3.(a)	Članak 16.a stavak 1. točka (p)
Članak 3. stavak 1. točka 3.(b)	Članak 16.a stavak 1. točka (q)
Članak 3. stavak 1. točka 3.(c)	Članak 16.a stavak 1. točka (r)
Članak 3. stavak 1. točka 3.(d)	Članak 16.a stavak 1. točka (s)

Direktiva 2002/65/EZ	Direktiva 2011/83/EU, kako je izmijenjena ovom Direktivom
Članak 3. stavak 1. točka 3.(e)	–
Članak 3. stavak 1. točka 3.(f)	Članak 16.a stavak 1. točka (t)
Članak 3. stavak 1. točka 3.(g)	Članak 16.a stavak 1. točka (u)
Članak 3. stavak 1. točka 4.(a)	Članak 16.a stavak 1. točka (v)
Članak 3. stavak 1. točka 4.(b)	–
Članak 3. stavak 2.	–
Članak 3. stavak 3. točka (a)	Članak 16.a stavak 2. prvi podstavak
Članak 3. stavak 3. točka (b) prva, druga, treća i peta alineja	Članak 16.a stavak 2. drugi podstavak
Članak 3. stavak 3. točka (b) četvrta alineja	–
Članak 3. stavak 3. drugi podstavak	Članak 16.a, stavak 2. treći podstavak
Članak 3. stavak 4.	–
Članak 4. stavci 1. i 5.	Članak 16.a stavak 6.
Članak 4. stavci 2., 3. i 4.	–
Članak 5. stavak 1.	Članak 16.a stavak 3. prvi podstavak i stavak 4. prvi podstavak
Članak 5. stavak 2.	–
Članak 5. stavak 3.	–
Članak 6. stavak 1. prvi podstavak, prva rečenica	Članak 16.b stavak 1. prvi podstavak
Članak 6. stavak 1. prvi podstavak, druga rečenica	–
Članak 6. stavak 1. drugi podstavak, prva alineja	Članak 16.b stavak 1. drugi podstavak, točka (a)
Članak 6. stavak 1. drugi podstavak, druga alineja	Članak 16.b. stavak 1. drugi podstavak, točka (b)
Članak 6. stavak 1. treći podstavak	–
Članak 6. stavak 2. točka (a)	Članak 16.b stavak 2. točka (a)
Članak 6. stavak 2. točka (b)	Članak 16.b stavak 2. točka (b)
Članak 6. stavak 2. točka (c)	Članak 16.b stavak 2. točka (c)
Članak 6. stavci 3., 4., 5., 6., 7. i 8.	–

Direktiva 2002/65/EZ	Direktiva 2011/83/EU, kako je izmijenjena ovom Direktivom
Članak 7. stavak 1. uvodni tekst	Članak 16.c stavak 1. uvodni tekst
Članak 7. stavak 1. prva alineja	Članak 16.c stavak 1. točka (a)
Članak 7. stavak 1. druga alineja	Članak 16.c stavak 1. točka (b)
Članak 7. stavak 2.	–
Članak 7. stavak 3.	Članak 16.c stavak 2.
Članak 7. stavak 4.	Članak 16.c stavak 3.
Članak 7. stavak 5.	Članak 16.c stavak 4.
Članak 9.	–
Članak 10.	–
Članak 11. prvi i treći podstavak	Članak 24. stavak 1.
Članak 11. drugi podstavak	–
Članak 12. stavak 1.	Članak 25. prvi podstavak
Članak 12. stavak 2.	–
Članak 13. stavak 1.	Članak 23. stavak 1.
Članak 13. stavak 2.	Članak 23. stavak 2.
Članak 13. stavak 3.	–
Članak 14.	–
Članak 15.	–
Članak 16.	–
Članak 17.	–
Članak 18.	–
Članak 19.	–
Članak 20.	–
Članak 21.	–
Članak 22.	–
Članak 23.	–