

Bruxelles, 2 marzo 2023
(OR. en)

7037/23

**Fascicolo interistituzionale:
2022/0147(COD)**

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

RISULTATI DEI LAVORI

Origine:	Segretariato generale del Consiglio
Destinatario:	Delegazioni
n. doc. prec.:	6363/23 + COR1 + ADD1
n. doc. Comm.:	9053/22 + ADD1-4
Oggetto:	Proposta di DIRETTIVA DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO che modifica la direttiva 2011/83/UE per quanto riguarda i contratti di servizi finanziari conclusi a distanza e abroga la direttiva 2002/65/CE - Orientamento generale

Si allega per le delegazioni il testo dell'orientamento generale adottato dal Consiglio
"Competitività" il 2 marzo 2023.

2022/0147 (COD)

Proposta di

DIRETTIVA DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO

**che modifica la direttiva 2011/83/UE per quanto riguarda i contratti di servizi finanziari
conclusi a distanza e abroga la direttiva 2002/65/CE**

(Testo rilevante ai fini del SEE)

IL PARLAMENTO EUROPEO E IL CONSIGLIO DELL'UNIONE EUROPEA,
visto il trattato sul funzionamento dell'Unione europea, in particolare l'articolo 114,
vista la proposta della Commissione europea,
previa trasmissione del progetto di atto legislativo ai parlamenti nazionali,
visto il parere della Banca centrale europea¹,
visto il parere del Comitato economico e sociale europeo²,
deliberando secondo la procedura legislativa ordinaria,

¹

...

²

...

considerando quanto segue:

- (1) La direttiva 2002/65/CE del Parlamento europeo e del Consiglio³ stabilisce norme a livello dell'Unione concernenti la commercializzazione a distanza di servizi finanziari ai consumatori. Contemporaneamente la direttiva 2011/83/UE del Parlamento europeo e del Consiglio⁴ stabilisce, tra l'altro, norme applicabili ai contratti a distanza per la vendita di beni e la prestazione di servizi, conclusi tra un professionista e un consumatore.
- (2) L'articolo 169, paragrafo 1 e paragrafo 2, lettera a), del trattato sul funzionamento dell'Unione europea (TFUE) prevede che l'Unione deve contribuire al conseguimento di un livello elevato di protezione dei consumatori mediante misure adottate a norma dell'articolo 114 del medesimo. L'articolo 38 della Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea (la "Carta") dispone che nelle politiche dell'Unione è garantito un livello elevato di protezione dei consumatori.
- (3) Nel quadro del mercato interno, per salvaguardare la libertà di scelta è necessario un livello elevato di protezione dei consumatori nel settore dei contratti di servizi finanziari conclusi a distanza al fine di rafforzare la fiducia dei consumatori nella vendita a distanza.
- (4) Il modo migliore per conseguire lo stesso livello elevato di protezione dei consumatori in tutto il mercato unico è la piena armonizzazione. Essa è necessaria per garantire a tutti i consumatori dell'Unione un livello elevato ed equivalente di tutela dei loro interessi e per creare un mercato interno ben funzionante. Gli Stati membri non dovrebbero pertanto essere autorizzati a mantenere o introdurre disposizioni diverse da quelle stabilite dalla presente direttiva per i settori che essa armonizza, salvo altrimenti disposto nella direttiva stessa. Laddove tali disposizioni armonizzate mancassero, gli Stati membri dovrebbero rimanere liberi di mantenere o introdurre norme nazionali.

³ Direttiva 2002/65/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 23 settembre 2002, concernente la commercializzazione a distanza di servizi finanziari ai consumatori e che modifica la direttiva 90/619/CEE del Consiglio e le direttive 97/7/CE e 98/27/CE (GU L 271 del 9.10.2002, pag. 16).

⁴ Direttiva 2011/83/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 25 ottobre 2011, sui diritti dei consumatori, recante modifica della direttiva 93/13/CEE del Consiglio e della direttiva 1999/44/CE del Parlamento europeo e del Consiglio e che abroga la direttiva 85/577/CEE del Consiglio e la direttiva 97/7/CE del Parlamento europeo e del Consiglio (GU L 304 del 22.11.2011, pag. 64).

- (5) La direttiva 2002/65/CE è stata oggetto di diversi riesami, da cui è emerso che la progressiva introduzione della legislazione dell'Unione specifica per prodotto ha comportato notevoli sovrapposizioni con la direttiva 2002/65/CE e che la digitalizzazione ha esacerbato alcuni aspetti che non sono pienamente trattati da tale direttiva.
- (6) La digitalizzazione ha contribuito a sviluppi del mercato che non erano previsti al momento dell'adozione della direttiva 2002/65/CE. In effetti i rapidi sviluppi tecnologici avvenuti in seguito hanno condotto a cambiamenti significativi nel mercato dei servizi finanziari. Sebbene a livello dell'Unione siano stati adottati numerosi atti settoriali, i servizi finanziari offerti ai consumatori si sono notevolmente evoluti e diversificati. Sono apparsi nuovi prodotti, in particolare nell'ambiente online, e il loro utilizzo continua a svilupparsi, spesso in modo rapido e imprevedibile. A tale riguardo l'applicazione orizzontale della direttiva 2002/65/CE rimane pertinente. L'applicazione della direttiva 2002/65/CE ai servizi finanziari ai consumatori non disciplinati dalla legislazione settoriale dell'Unione ha comportato l'applicazione di una serie di norme armonizzate a vantaggio dei consumatori e dei professionisti. Questa funzione di "rete di sicurezza" contribuisce a garantire un livello elevato di protezione dei consumatori, assicurando al tempo stesso parità di condizioni tra i professionisti.
- (7) Per far fronte al fatto che la progressiva introduzione della legislazione settoriale dell'Unione ha comportato notevoli sovrapposizioni tra tale legislazione e la direttiva 2002/65/CE e che la digitalizzazione ha esacerbato alcuni aspetti che non sono pienamente trattati dalla direttiva, tra cui le modalità e le tempistiche con cui le informazioni dovrebbero essere fornite al consumatore, è necessario rivedere le norme applicabili ai contratti di servizi finanziari conclusi a distanza tra un consumatore e un professionista, garantendo nel contempo l'applicazione della funzione di "rete di sicurezza" **per i servizi finanziari che non sono contemplati dalla legislazione settoriale dell'Unione o che sono esclusi dall'ambito di applicazione degli atti dell'Unione che disciplinano specifici servizi finanziari.**

- (8) La direttiva 2011/83/UE, analogamente alla direttiva 2002/65/CE, prevede il diritto all'informazione precontrattuale e il diritto di recesso per taluni contratti conclusi a distanza con i consumatori. Tale complementarità è tuttavia limitata, poiché la direttiva 2011/83/UE non riguarda i [...] servizi finanziari, **che sono definiti come servizi di natura bancaria, creditizia, assicurativa e i servizi pensionistici individuali, di investimento o di pagamento. In tale contesto, un conto di risparmio immobiliare e un contratto di credito al consumo dovrebbero essere considerati servizi finanziari. La vendita di beni come metalli preziosi, diamanti, vino o whisky non dovrebbe essere considerata di per sé un servizio finanziario.**
- (9) L'estensione dell'ambito di applicazione della direttiva 2011/83/UE ai servizi finanziari conclusi a distanza dovrebbe garantire la necessaria complementarità. Tuttavia, a causa della natura particolare dei servizi finanziari ai consumatori, in particolare per via della loro complessità, non tutte le disposizioni della direttiva 2011/83/UE dovrebbero applicarsi ai contratti di servizi finanziari ai consumatori conclusi a distanza. Un capo dedicato, contenente norme applicabili solo ai contratti di servizi finanziari ai consumatori conclusi a distanza, dovrebbe garantire la chiarezza e la certezza del diritto necessarie.
- (9 bis) I contratti di servizi finanziari non conclusi a distanza non rientrano nell'ambito di applicazione della presente direttiva. Gli Stati membri possono pertanto determinare, conformemente al diritto dell'Unione, quali norme si applicano a tali contratti, anche applicando le prescrizioni della presente direttiva ai contratti non rientranti nel suo ambito di applicazione.**
- (10) Benché non tutte le disposizioni della direttiva 2011/83/UE si applichino ai contratti di servizi finanziari conclusi a distanza data la natura specifica di tali servizi, una serie di disposizioni della direttiva 2011/83/UE, quali le definizioni pertinenti e le norme in materia di pagamenti supplementari, applicazione, [...] sanzioni, **fornitura non richiesta e comunicazione** dovrebbe applicarsi anche ai contratti di servizi finanziari conclusi a distanza. L'applicazione di tali disposizioni assicura la complementarità tra i diversi tipi di contratti conclusi a distanza. L'estensione dell'applicazione delle norme sulle sanzioni di cui alla direttiva 2011/83/UE garantirà l'imposizione di sanzioni pecuniarie effettive, proporzionate e dissuasive nei confronti dei professionisti [...].

- (11) Un capo dedicato della direttiva 2011/83/UE dovrebbe contemplare le norme ancora pertinenti e necessarie della direttiva 2002/65/CE, in particolare per quanto riguarda il diritto all'informazione precontrattuale e il diritto di recesso, nonché norme che garantiscano l'equità online quando i contratti di servizi finanziari sono conclusi a distanza.
- (12) Poiché i contratti di servizi finanziari a distanza sono generalmente conclusi per via elettronica, le norme volte a garantire l'equità online quando i servizi finanziari sono stipulati a distanza dovrebbero contribuire al conseguimento degli obiettivi di cui all'articolo 114 TFUE e all'articolo 38 della Carta dei diritti fondamentali dell'UE. La norma sulle spiegazioni adeguate dovrebbe assicurare una maggiore trasparenza e offrire al consumatore la possibilità di chiedere l'intervento umano durante un'interazione con il professionista tramite interfacce online **interamente automatizzate**, quali [...] chatbot, **robo-advice, strumenti interattivi** o [...] **mezzi** analoghi. [...] **Altre norme miranti a garantire l'equità online stabilite in altri atti dell'Unione, come il regolamento (UE) 2022/2065 del Parlamento europeo e del Consiglio⁵, possono applicarsi quando i servizi finanziari sono stipulati a distanza per via elettronica. Al fine di garantire un livello elevato di protezione dei consumatori, la Commissione dovrebbe valutare in che modo la struttura, la progettazione, la funzione o le modalità di funzionamento delle interfacce online utilizzate dai professionisti incidono sulla capacità dei consumatori di prendere una decisione o di operare una scelta libera, autonoma e informata. In tale contesto, la Commissione dovrebbe esaminare pratiche quali le operazioni a tempo, utilizzate per infondere un senso di urgenza nei consumatori e accelerare la conclusione di un contratto, e l'uso di pratiche discriminatorie di ottimizzazione dei prezzi basate sulla sensibilità individuale ai prezzi**

⁵ **Regolamento (UE) 2022/2065 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 19 ottobre 2022, relativo a un mercato unico dei servizi digitali e che modifica la direttiva 2000/31/CE (regolamento sui servizi digitali) (GU L 277 del 27.10.2022, pag. 1).**

- (13) Taluni servizi finanziari ai consumatori sono disciplinati da specifici atti dell'Unione, che continuano ad applicarsi a detti servizi finanziari. Al fine di garantire la certezza del diritto è opportuno chiarire che, qualora un altro atto dell'Unione che disciplina specifici servizi finanziari contenga norme sulle informazioni precontrattuali, [...] sul diritto di recesso o sulle spiegazioni adeguate, e indipendentemente dal livello di dettaglio di tali norme, soltanto le rispettive disposizioni di tali altri atti dell'Unione dovrebbero applicarsi a detti specifici servizi finanziari ai consumatori, salvo diversamente disposto in tali atti, compresa la possibilità esplicita per gli Stati membri di escludere l'applicazione delle suddette norme specifiche. In tale contesto, ogniquale volta un atto specifico dell'Unione stabilisce norme che danno agli Stati membri la possibilità di non applicare tale atto specifico dell'Unione, bensì di fare riferimento all'applicazione di un altro atto specifico dell'Unione, come ad esempio nel caso dell'articolo 3, paragrafo 3, lettera a), della direttiva 2014/17/UE del Parlamento europeo e del Consiglio in merito ai contratti di credito ai consumatori relativi a beni immobili residenziali⁶, dovrebbero prevalere le norme di tale atto specifico dell'Unione e la presente direttiva non dovrebbe applicarsi. Analogamente, nei casi in cui l'atto specifico dell'Unione prevede norme concernenti adeguate misure alternative per far sì che il consumatore riceva informazioni tempestive nella fase precontrattuale, come ad esempio nel caso dell'articolo 3, paragrafo 5, della direttiva 2014/17/UE, dovrebbero prevalere le norme stabilite in tale atto specifico dell'Unione e la presente direttiva non dovrebbe applicarsi.

⁶ Direttiva 2014/17/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 4 febbraio 2014, in merito ai contratti di credito ai consumatori relativi a beni immobili residenziali e recante modifica delle direttive 2008/48/CE e 2013/36/UE e del regolamento (UE) n. 1093/2010 (GU L 60 del 28.2.2014, pag. 34).

(13 bis) Per quanto riguarda le informazioni precontrattuali, alcuni atti dell'Unione che disciplinano specifici servizi finanziari contengono norme adattate a tali specifici servizi finanziari volte a garantire che i consumatori siano in grado di comprendere le caratteristiche essenziali del contratto proposto. Ad esempio, il regolamento (UE) 2019/1238 sul prodotto pensionistico individuale paneuropeo (PEPP)⁷, la direttiva 2014/92/UE sulla comparabilità delle spese relative al conto di pagamento, sul trasferimento del conto di pagamento e sull'accesso al conto di pagamento con caratteristiche di base⁸, la direttiva 2014/65/UE relativa ai mercati degli strumenti finanziari⁹ o la direttiva (UE) 2016/97 sulla distribuzione assicurativa¹⁰ prevedono informazioni precontrattuali nello specifico atto di base dell'Unione e conferiscono alla Commissione il potere di adottare atti delegati o di esecuzione. Solo gli obblighi di informazione precontrattuale stabiliti in tali atti dell'Unione dovrebbero applicarsi a detti specifici servizi finanziari ai consumatori, salvo diversamente disposto negli atti stessi. Ciò dovrebbe valere anche qualora l'atto dell'Unione che disciplina specifici servizi finanziari preveda, in materia di informazioni precontrattuali, norme minime o diverse da quelle stabilite dalla presente direttiva.

⁷ GU L 198 del 25.7.2019, pag. 1.

⁸ GU L 257 del 28.8.2014, pag. 214.

⁹ Direttiva 2014/65/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 15 maggio 2014, relativa ai mercati degli strumenti finanziari e che modifica la direttiva 2002/92/CE e la direttiva 2011/61/UE (GU L 173 del 12.6.2014, pag. 349).

¹⁰ Direttiva (UE) 2016/97 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 20 gennaio 2016, sulla distribuzione assicurativa (GU L 26 del 2.2.2016, pag. 19).

(13 ter) Per quanto riguarda il diritto di recesso, se l'atto dell'Unione che disciplina specifici servizi finanziari prevede che al consumatore sia dato il tempo di esaminare le implicazioni del contratto firmato e indipendentemente dalla sua denominazione in tale atto dell'Unione, solo le rispettive disposizioni del suddetto atto dell'Unione dovrebbero applicarsi a tali specifici servizi finanziari ai consumatori, salvo altrimenti disposto nell'atto stesso. Ad esempio, quando si applica l'articolo 186 della direttiva 2009/138/CE del Parlamento europeo e del Consiglio¹¹, si applicano le norme relative al "termine di rinuncia" di cui alla direttiva 2009/138/CE e non le norme sul diritto di recesso di cui alla presente direttiva, e quando si applica l'articolo 14, paragrafo 6, della direttiva 2014/17/UE del Parlamento europeo e del Consiglio¹² **si applicano le norme relative alla possibilità di scegliere tra il diritto di recesso e il periodo di riflessione di cui alla direttiva 2014/17/UE, e non** le norme sul diritto di recesso di cui alla presente direttiva [...].

¹¹ Direttiva 2009/138/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 25 novembre 2009, in materia di accesso ed esercizio delle attività di assicurazione e di riassicurazione (solvibilità II) (GU L 335 del 17.12.2009, pag. 1).

¹² Direttiva 2014/17/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 4 febbraio 2014, in merito ai contratti di credito ai consumatori relativi a beni immobili residenziali e recante modifica delle direttive 2008/48/CE e 2013/36/UE e del regolamento (UE) n. 1093/2010 (GU L 60 del 28.2.2014, pag. 34).

(13 quater) Per quanto riguarda le norme in materia di spiegazioni adeguate, alcuni atti dell'Unione che disciplinano specifici servizi finanziari, come la direttiva 2014/17/UE in merito ai contratti di credito ai consumatori relativi a beni immobili residenziali¹⁴, **la direttiva 2014/65/UE relativa ai mercati degli strumenti finanziari¹⁵ e la direttiva (UE) 2016/97 sulla distribuzione assicurativa¹⁶** stabiliscono già norme sulle spiegazioni adeguate che i professionisti devono fornire ai consumatori in merito al contratto proposto. Al fine di garantire la certezza del diritto, le norme sulle spiegazioni adeguate di cui alla presente direttiva non dovrebbero applicarsi ai servizi finanziari che rientrano nell'ambito di applicazione degli atti dell'Unione che disciplinano specifici servizi finanziari, contenenti norme sulle [...] **spiegazioni adeguate** da fornire al consumatore prima della conclusione del contratto, **indipendentemente dalla sua denominazione in tale atto dell'Unione.**

¹³ [...]

¹⁴ Direttiva 2014/17/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 4 febbraio 2014, in merito ai contratti di credito ai consumatori relativi a beni immobili residenziali e recante modifica delle direttive 2008/48/CE e 2013/36/UE e del regolamento (UE) n. 1093/2010 (GU L 60 del 28.2.2014, pag. 34).

¹⁵ **Direttiva 2014/65/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 15 maggio 2014, relativa ai mercati degli strumenti finanziari e che modifica la direttiva 2002/92/CE e la direttiva 2011/61/UE (GU L 173 del 12.6.2014, pag. 349).**

¹⁶ **Direttiva (UE) 2016/97 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 20 gennaio 2016, sulla distribuzione assicurativa (GU L 26 del 2.2.2016, pag. 19).**

(13 quinquies) Quando gli atti dell'Unione che disciplinano specifici servizi finanziari prevedono norme sulle informazioni precontrattuali ma non sul diritto di recesso, si dovrebbero applicare le disposizioni della presente direttiva in materia di diritto di recesso. Ad esempio, la direttiva 2009/138/CE in materia di accesso ed esercizio delle attività di assicurazione e di riassicurazione (solvibilità II) stabilisce norme sugli obblighi di informazione precontrattuale ma, per quanto riguarda l'assicurazione non vita, non stabilisce il diritto per il consumatore di disporre di tempo per esaminare le implicazioni del contratto firmato. In tal caso dovrebbero applicarsi le norme sulle informazioni precontrattuali stabilite nell'atto dell'Unione che disciplina gli specifici servizi finanziari e le norme sul diritto di recesso di cui alla presente direttiva. Qualora un atto dell'Unione che disciplina specifici servizi finanziari non contenga disposizioni in materia di informazioni sul diritto di recesso, il professionista dovrebbe fornire tali informazioni a norma della presente direttiva al fine di garantire una corretta informazione del consumatore.

(13 sexies) Qualora atti dell'Unione che disciplinano specifici servizi finanziari prevedano norme sulle informazioni precontrattuali ma non sul diritto di recesso, dovrebbe applicarsi il periodo di recesso di cui alla presente direttiva, con inizio a partire dal giorno della conclusione del contratto a distanza di cui all'articolo 16 ter, paragrafo 1 bis, della presente direttiva, o dal momento in cui sono fornite le condizioni contrattuali e le informazioni precontrattuali conformemente agli atti dell'Unione che disciplinano tali specifici servizi finanziari, se le informazioni sono fornite successivamente al giorno della conclusione del contratto a distanza. Qualora un atto dell'Unione che disciplina specifici servizi finanziari non contenga disposizioni in materia di informazioni sul diritto di recesso, affinché abbia inizio il periodo di recesso, in aggiunta alle condizioni contrattuali e alle informazioni precontrattuali conformemente all'atto dell'Unione che disciplina tali specifici servizi finanziari, il professionista dovrebbe altresì fornire le informazioni sul diritto di recesso di cui alla presente direttiva.

- (14) I contratti di servizi finanziari ai consumatori negoziati a distanza implicano l'utilizzo di mezzi di comunicazione a distanza impiegati nel quadro di un sistema di vendita o di prestazione di servizi a distanza senza che vi sia la presenza simultanea del professionista e del consumatore. Al fine di fronteggiare l'evoluzione costante di tali mezzi di comunicazione, è opportuno definire principi validi anche per quei mezzi ancora poco utilizzati o sconosciuti.
- (15) Uno stesso contratto di servizi finanziari che comporti operazioni successive od operazioni distinte della stessa natura scaglionate nel tempo può ricevere qualificazioni giuridiche diverse nei diversi Stati membri, ma è importante che le norme siano applicate allo stesso modo in tutti gli Stati membri. A tal fine è opportuno provvedere affinché le disposizioni che disciplinano i contratti di servizi finanziari conclusi a distanza si applichino alla prima di una serie di operazioni successive o di operazioni distinte della stessa natura scaglionate nel tempo che possono essere considerate come un atto unico, sia nel caso in cui detta operazione o serie di operazioni costituisca l'oggetto di un contratto singolo, sia nel caso di più contratti successivi. **In mancanza di un accordo iniziale, le disposizioni che disciplinano i contratti di servizi finanziari conclusi a distanza dovrebbero applicarsi a tutte le operazioni successive o distinte, ad eccezione delle informazioni precontrattuali, che dovrebbero applicarsi solo alla prima operazione.** Ad esempio, per "accordo iniziale di servizio" si può intendere l'apertura di un conto bancario e per "operazioni" si possono intendere l'alimentazione di un conto bancario o il prelievo dallo stesso. L'aggiunta di nuovi elementi a un accordo iniziale di servizio, **quale ad esempio la possibilità di utilizzare uno strumento di pagamento elettronico in collegamento con un conto bancario,** non costituisce un'"operazione", bensì un contratto aggiuntivo. **Altri atti dell'Unione che disciplinano specifici servizi finanziari possono prevedere norme diverse per gli accordi iniziali e le operazioni.**
- (16) Al fine di delimitare l'ambito di applicazione della presente direttiva, le norme relative ai servizi finanziari ai consumatori conclusi a distanza non dovrebbero applicarsi ai servizi prestati su base strettamente occasionale e al di fuori di una struttura commerciale dedicata alla conclusione di contratti a distanza.

- (17) L'impiego di mezzi di comunicazione a distanza non dovrebbe condurre a una diminuzione indebita delle informazioni fornite al consumatore. A fini di trasparenza, è opportuno stabilire obblighi riguardanti il momento in cui le informazioni dovrebbero essere fornite al consumatore prima della conclusione del contratto a distanza e le modalità con cui tali informazioni dovrebbero pervenire al consumatore. Per poter prendere decisioni con piena cognizione di causa, i consumatori dovrebbero ricevere le informazioni [...] **in tempo utile** prima della conclusione del contratto a distanza. [...]
- (18) Gli obblighi di informazione dovrebbero essere modernizzati [...] **e adeguati alle esigenze future. Pertanto, il professionista dovrebbe comunicare al consumatore il suo numero di telefono, come pure il suo indirizzo di posta elettronica o altri mezzi di comunicazione che possono comprendere vari metodi di comunicazione, nonché informazioni su dove indirizzare i reclami. I requisiti in materia di trattamento dei reclami potrebbero essere definiti dagli Stati membri. I consumatori dovrebbero essere informati degli specifici costi aggiuntivi derivanti dall'utilizzo di mezzi di comunicazione a distanza che, nel caso della comunicazione telefonica, comportano l'applicazione di una tariffa diversa dalla quella di base.** I consumatori dovrebbero inoltre essere chiaramente informati quando il prezzo che è loro offerto è personalizzato sulla base di un trattamento automatizzato.

(18 bis) Ai sensi della direttiva 2002/65/CE, gli Stati membri possono mantenere o introdurre disposizioni più rigorose in materia di informazioni preliminari se tali disposizioni sono conformi al diritto dell'Unione. Vari Stati membri hanno mantenuto o introdotto obblighi di informazione più rigorosi in tale contesto. Dovrebbe essere mantenuta la possibilità di offrire un livello di protezione dei consumatori più elevato per quanto riguarda le norme in materia di informazioni precontrattuali. Ciò dovrebbe valere sia per il catalogo informativo che per le modalità di presentazione delle informazioni. L'applicazione di norme più rigorose può comprendere anche l'applicazione di prescrizioni definite negli atti dell'Unione concernenti specifici servizi finanziari ai servizi finanziari non contemplati da tali atti settoriali dell'Unione.

(19) [...]

(20) [...]

(20 bis) Il professionista dovrebbe fornire tutte le informazioni precontrattuali in tempo utile prima che il consumatore sia vincolato dal contratto a distanza o da una corrispondente offerta, affinché il consumatore disponga di tempo sufficiente per prendere una decisione informata. Le informazioni dovrebbero essere fornite su un supporto durevole e presentate in modo da essere facilmente comprensibili per il consumatore e in un formato leggibile. Per formato leggibile si intende che le informazioni sono riportate in caratteri e dimensioni leggibili e in colori che non ne riducano la comprensibilità, anche quando il documento è presentato, stampato o fotocopiato in bianco e nero. Se le informazioni non possono essere fornite su un supporto durevole prima della conclusione del contratto a causa del mezzo di comunicazione scelto dal consumatore, dovrebbero esserlo immediatamente dopo la conclusione.

(21) Gli obblighi di informazione dovrebbero essere adattati per tenere conto dei limiti tecnici di taluni mezzi di comunicazione, come la limitazione del numero di caratteri sugli schermi di taluni telefoni mobili. Nel caso di schermi di telefoni mobili, se il professionista ha personalizzato il contenuto e la presentazione dell'interfaccia online per tali dispositivi, occorre fornire con il massimo risalto e in modo anticipato le informazioni seguenti: informazioni riguardanti l'identità del professionista, le principali caratteristiche del servizio finanziario ai consumatori, il prezzo totale che il consumatore dovrà corrispondere al professionista per il servizio finanziario ai consumatori, comprensivo di tutte le imposte versate tramite il professionista o, se non è possibile indicare il prezzo esatto, la base di calcolo del prezzo che consenta al consumatore di verificare quest'ultimo, nonché l'esistenza o la mancanza del diritto di recesso, compresi le condizioni, i termini e le procedure per esercitare tale diritto. Le restanti informazioni potrebbero essere **presentate per livelli** [...]. Tutte le informazioni dovrebbero tuttavia essere fornite su un supporto durevole prima della conclusione del contratto a distanza.

(22) Quando si forniscono informazioni precontrattuali per via elettronica, tali informazioni dovrebbero essere presentate in modo chiaro e comprensibile. A tale riguardo le informazioni potrebbero essere evidenziate, inquadrate e contestualizzate efficacemente all'interno dello schermo di visualizzazione. È stata sperimentata, rivelandosi utile per taluni servizi finanziari, la tecnica della stratificazione, **in base alla quale determinati obblighi di informazione precontrattuale sono considerati elementi chiave e quindi posti in evidenza nel primo livello e altre parti dettagliate delle informazioni precontrattuali sono presentate in livelli accessori [...].** **Quando si avvale della tecnica della stratificazione a norma della presente direttiva, il professionista dovrebbe fornire nel primo livello del mezzo elettronico almeno la sua identità e attività principale, le principali caratteristiche del servizio finanziario, il prezzo totale che il consumatore dovrà corrispondere, l'indicazione dell'eventuale esistenza di altre imposte o costi, nonché l'esistenza o la mancanza del diritto di recesso. I restanti obblighi di informazione precontrattuale potrebbero figurare in altri livelli. Quando è utilizzata la stratificazione, tutte le informazioni dovrebbero essere facilmente accessibili al consumatore e l'uso di livelli accessori non dovrebbe distogliere la sua attenzione dal contenuto del documento né nascondere informazioni chiave. Dovrebbe essere possibile stampare tutte le parti delle informazioni precontrattuali in un unico documento.**

(22 bis) Un **altro** possibile modo per fornire informazioni precontrattuali **per via elettronica** è l'approccio che prevede l'uso di indici con rubriche espandibili. Al livello più alto, i consumatori potrebbero trovare gli argomenti principali, ciascuno dei quali espandibile con un clic, in modo da essere indirizzati verso una presentazione più dettagliata delle informazioni pertinenti. Il consumatore avrà così tutte le informazioni necessarie in un unico posto, conservando al tempo stesso il controllo su quali elementi verificare e in che momento. I consumatori dovrebbero avere la possibilità di scaricare tutto il documento informativo precontrattuale e salvarlo come documento a sé stante.

(23) I consumatori dovrebbero avere il diritto di recedere senza penali e senza obbligo di giustificazione. **Il diritto di recesso non dovrebbe applicarsi ai servizi finanziari il cui prezzo dipende dalle fluttuazioni del mercato finanziario che il professionista non è in grado di controllare. Altri prodotti, come alcuni prodotti pensionistici o alcuni prodotti di investimento assicurativi, potrebbero essere collegati a strumenti del mercato finanziario e, pertanto, dipendere dalle fluttuazioni di quest'ultimo. Quando il consumatore ha il diritto di recedere da tali contratti, la possibile perdita di valore degli strumenti del mercato finanziario dovrebbe essere considerata nell'importo da pagare al consumatore.** Qualora il diritto di recesso non si applichi per effetto di un'esplicita richiesta di esecuzione del contratto a distanza da parte del consumatore prima della scadenza del periodo di recesso, il professionista dovrebbe informarne il consumatore prima che l'esecuzione del contratto abbia inizio.

(23 bis) Il periodo di recesso dovrebbe scadere 14 giorni di calendario dopo che sono state fornite le informazioni precontrattuali e le condizioni contrattuali. Al fine di aumentare la certezza del diritto, se il consumatore non ha ricevuto le informazioni precontrattuali e le condizioni contrattuali, il periodo di recesso dovrebbe scadere al più tardi 12 mesi e 14 giorni di calendario dopo la conclusione del contratto a distanza. Il periodo di recesso non dovrebbe scadere se il consumatore non è stato informato del suo diritto di recesso su un supporto durevole.

(24) Al fine di garantire l'effettivo esercizio del diritto di recesso, la procedura per esercitare tale diritto non dovrebbe essere più onerosa della procedura di conclusione del contratto a distanza.

- (25) [...] In aggiunta ad altri mezzi di recesso esistenti, quali il modulo di cui all'allegato I, parte B, della presente direttiva, qualora il professionista offra la possibilità di concludere contratti a distanza mediante un'interfaccia online, ad esempio attraverso un sito web o un'applicazione, dovrebbe essere obbligato a consentire al consumatore di recedere da tali contratti mediante un pulsante o una funzione analoga sulla stessa interfaccia. Ciò dovrebbe garantire che i consumatori possano recedere da un contratto con la stessa facilità con cui possono concluderlo. A tal fine, l'operatore deve prevedere sull'interfaccia online utilizzata per concludere il contratto un pulsante o una funzione analoga che indichi la possibilità di recesso. Il consumatore dovrebbe avere la possibilità di effettuare la dichiarazione di recesso e di fornire o confermare le informazioni necessarie per identificare il contratto. Ad esempio, un consumatore che si sia già identificato, per esempio effettuando l'accesso, potrebbe essere in grado di confermare da quale servizio desidera recedere senza che sia necessario fornire il proprio nome e l'identificazione del contratto. Onde evitare che il consumatore receda dal contratto accidentalmente, la dichiarazione di recesso dovrebbe essere presentata utilizzando un pulsante di conferma. Se il consumatore ha ordinato molteplici beni o servizi nell'ambito dello stesso contratto a distanza, il professionista può offrire al consumatore la possibilità di recedere da una parte del contratto.

Al fine di garantire l'uso efficace del pulsante di recesso, il professionista dovrebbe fare in modo che **questo sia disponibile durante il periodo di recesso, che sia visibile e facilmente accessibile** e, quando il consumatore lo utilizza, il professionista dovrebbe documentarne adeguatamente l'uso. **Il pulsante di recesso, o funzione analoga, dovrebbe accrescere la consapevolezza dei consumatori quanto al loro diritto di recesso e semplificare la possibilità di avvalersi di tale diritto. Ciò è importante quando si tratta di vendite a distanza in generale. In questi casi, indipendentemente dal fatto che si tratti di prodotti o servizi finanziari o non finanziari, il consumatore non ha la possibilità di ricevere spiegazioni di persona, di testare e ispezionare, se del caso, il bene o servizio nella misura necessaria a stabilirne la natura, le caratteristiche e il funzionamento, o di informarsi di persona in altro modo sull'eventuale carattere complesso o esteso di un prodotto o servizio. Pertanto, tale obbligo dovrebbe essere stabilito non solo per i contratti a distanza per servizi finanziari, ma anche per i contratti a distanza per altri beni e servizi per i quali il diritto dell'Unione prevede il diritto di recesso, al fine di aumentare le possibilità per i consumatori di svincolarsi da un contratto mediante il recesso.**

(26) Oltre alle informazioni precontrattuali fornite loro dal professionista, i consumatori possono **comunque** aver bisogno di assistenza per decidere quale servizio finanziario sia il più adatto alle loro esigenze e alla loro situazione finanziaria. **L'obiettivo di fornire una spiegazione adeguata è assicurare che prima di firmare il contratto il consumatore comprenda il servizio finanziario offerto dal professionista. La semplice riproduzione delle informazioni precontrattuali potrebbe rivelarsi insufficiente e andrebbe pertanto evitata.** Gli Stati membri dovrebbero pertanto garantire che, prima della conclusione di un contratto di servizi finanziari a distanza, gli operatori prestino tale assistenza in relazione ai servizi finanziari che offrono al consumatore, fornendo spiegazioni adeguate sulle caratteristiche essenziali [...] **del contratto** proposto, **compresi i possibili servizi accessori, e sugli effetti specifici che esso può avere sul consumatore.** Per quanto riguarda le caratteristiche essenziali del contratto proposto, il professionista dovrebbe spiegare i principali elementi dell'offerta, quali il prezzo totale che il consumatore deve corrispondere al professionista e le principali caratteristiche del servizio finanziario nonché il suo impatto sul consumatore, indicando, ove applicabile, se è possibile recedere separatamente dai servizi accessori e con quali conseguenze. Per quanto riguarda gli effetti specifici del contratto proposto, il professionista dovrebbe altresì spiegare le principali conseguenze del mancato rispetto degli obblighi contrattuali.

(26 bis) I contratti oggetto della presente direttiva possono essere di natura finanziaria diversa e possono pertanto variare considerevolmente. Di conseguenza, gli Stati membri potrebbero adattare il modo in cui sono fornite le spiegazioni alle circostanze in cui il servizio finanziario è offerto e al bisogno di assistenza del consumatore, tenendo conto della sua conoscenza ed esperienza del servizio finanziario e della natura di quest'ultimo.

(26 ter) L'obbligo di fornire spiegazioni adeguate è particolarmente importante quando i consumatori intendono concludere un contratto di servizi finanziari a distanza e il professionista fornisce spiegazioni tramite strumenti online **quali chatbot, robo-advice, strumenti interattivi o mezzi analoghi**. Per far sì che il consumatore comprenda gli effetti che il contratto può avere sulla sua situazione economica, il professionista dovrebbe sempre, durante il proprio orario di lavoro, dare al consumatore la possibilità di ottenere **gratuitamente** l'intervento umano.

(27) [...]

(28) È pertanto opportuno modificare di conseguenza la direttiva 2011/83/UE.

(29) È pertanto opportuno abrogare la direttiva 2002/65/CE.

- (30) Poiché l'obiettivo della presente direttiva, vale a dire contribuire al corretto funzionamento del mercato interno tramite il conseguimento di un elevato livello di protezione dei consumatori, non può essere conseguito in misura sufficiente dagli Stati membri e può dunque essere conseguito meglio a livello di Unione, quest'ultima può intervenire in base al principio di sussidiarietà sancito dall'articolo 5 del trattato sull'Unione europea. La presente direttiva si limita a quanto è necessario per conseguire tale obiettivo in ottemperanza al principio di proporzionalità enunciato nello stesso articolo.
- (31) Conformemente alla dichiarazione politica comune del 28 settembre 2011 degli Stati membri e della Commissione sui documenti esplicativi¹⁷, gli Stati membri si sono impegnati ad accompagnare, in casi giustificati, la notifica delle loro misure di recepimento con uno o più documenti che chiariscano il rapporto tra gli elementi costitutivi di una direttiva e le parti corrispondenti degli strumenti nazionali di recepimento. Per quanto riguarda la presente direttiva, il legislatore ritiene che la trasmissione di tali documenti sia giustificata,

HANNO ADOTTATO LA PRESENTE DIRETTIVA:

¹⁷ GU C 369 del 17.12.2011, pag. 14.

Articolo 1
Modifiche della direttiva 2011/83/UE

La direttiva 2011/83/UE è così modificata:

1) l'articolo 3 è così modificato:

a) è inserito il paragrafo 1 ter seguente:

"1 ter) **Solo** gli articoli 1 e 2, l'articolo 3, paragrafi 2, 5 e 6, l'articolo 4, **l'articolo 6, paragrafo 7, l'articolo 6 bis, l'articolo 8, paragrafo 6, l'articolo 11 bis**, gli articoli da 16 bis a [...] **16 quinquies**, l'articolo 19, gli articoli da 21 a 23, l'articolo 24, paragrafo 1 [...], gli articoli da 25 [...] **a [...] 27 e l'articolo 29** si applicano ai contratti a distanza conclusi tra un professionista e un consumatore per la prestazione di servizi finanziari.

Ad eccezione dell'articolo 21, laddove i contratti di cui al primo comma comprendano un accordo iniziale di servizio seguito da operazioni successive o da una serie di operazioni distinte della stessa natura scaglionate nel tempo, le disposizioni di cui al primo comma si applicano esclusivamente all'accordo iniziale.

Qualora non vi sia un accordo iniziale di servizio ma le operazioni successive o distinte della stessa natura scaglionate nel tempo siano eseguite tra le stesse parti contrattuali, gli articoli 16 bis e 16 quinquies si applicano solo alla prima operazione. Tuttavia, ove nessuna operazione della stessa natura sia eseguita per più di un anno, l'operazione successiva è considerata come la prima di una nuova serie di operazioni e, di conseguenza, si applicano le disposizioni degli articoli 16 bis e 16 quinquies.";

b) al paragrafo 3, la lettera d) è sostituita dalla seguente:

"d) di servizi finanziari, **diversi dai contratti a distanza** [...], contemplati dall'articolo 3, paragrafo 1 ter.";

1 bis) all'articolo 6, paragrafo 1, la lettera h) è sostituita dalla seguente:

"h) in caso di sussistenza di un diritto di recesso, le condizioni, i termini e le procedure per esercitare tale diritto conformemente all'articolo 11, paragrafo 1, nonché il modulo tipo di recesso di cui all'allegato I, parte B, e, se del caso, le informazioni circa l'esistenza e la collocazione del pulsante di recesso o di una funzione analoga di cui all'articolo 11 bis.";

1 ter) è inserito l'articolo 11 bis seguente:

"Articolo 11 bis

Esercizio del diritto di recesso dai contratti a distanza conclusi mediante un'interfaccia online

1. Per i contratti a distanza conclusi mediante un'interfaccia online, il professionista garantisce che il consumatore possa recedere dal contratto sulla stessa interfaccia online utilizzando un pulsante o una funzione analoga.

Il pulsante o una funzione analoga riportano in modo leggibile e contengono le parole "recedere dal contratto qui" o una formulazione corrispondente inequivocabile. Il pulsante di recesso o una funzione analoga sono posizionati sull'interfaccia online in modo ben visibile e sono facilmente accessibili al consumatore.

2. L'uso del pulsante o di una funzione analoga consente al consumatore di presentare la dichiarazione di recesso fornendo o confermando le seguenti informazioni:

- a) il nome del consumatore;
- b) l'identificazione del contratto;
- c) le informazioni relative al mezzo elettronico tramite il quale la conferma del recesso è inviata al consumatore.

3. La dichiarazione di recesso è presentata utilizzando un pulsante di conferma o una funzione analoga.

Il pulsante di conferma o una funzione analoga riportano in modo leggibile le parole "recedere ora" o una formulazione corrispondente inequivocabile.

4. Una volta utilizzato il pulsante di conferma o una funzione analoga, il consumatore riceve automaticamente una conferma che la dichiarazione di recesso è stata presentata, recante la data e l'ora della trasmissione.
5. Il professionista conferma senza indebito ritardo al consumatore il contenuto della dichiarazione di recesso, recante la data e l'ora del suo ricevimento, su un supporto durevole."

2) è inserito il capo seguente:

"CAPO III bis

NORME RELATIVE AI CONTRATTI A DISTANZA PER SERVIZI FINANZIARI

[...]

Articolo 16 bis

Obblighi di informazione concernenti i contratti a distanza per servizi finanziari [...]

1. Prima che il consumatore sia vincolato da un contratto a distanza o da una corrispondente offerta, il professionista fornisce al consumatore le informazioni seguenti, in maniera chiara e comprensibile con qualunque mezzo adeguato alla tecnica di comunicazione a distanza utilizzata:
- a) l'identità e l'attività principale del professionista e, se applicabile, quelle del professionista per conto del quale agisce;

- b) l'indirizzo geografico dove il professionista è stabilito, così come **il suo numero di telefono, il suo indirizzo di posta elettronica o le informazioni relative ad altri mezzi di comunicazione fornite dal** professionista [...], **e ove applicabile, quelli del professionista per conto del quale agisce**; tutti questi mezzi di comunicazione forniti dal professionista consentono al consumatore di contattarlo rapidamente e di comunicare efficacemente con lui **e garantiscono che il consumatore possa intrattenere con lui una corrispondenza scritta su un supporto durevole**; [...]
- c) [...] **informazioni su dove** il consumatore può indirizzare eventuali reclami **al professionista e, se applicabile, al professionista per conto del quale agisce**;
- d) se il professionista è iscritto in un registro commerciale o in un pubblico registro analogo, il registro [...] in cui il professionista è iscritto e il numero di registrazione o un elemento equivalente per identificarlo nel registro;
- e) qualora l'attività del professionista sia soggetta ad autorizzazione, [...] **il nome, l'indirizzo, il sito web ed eventuali altre informazioni di contatto** dell'autorità di controllo competente;
- f) una descrizione delle principali caratteristiche del servizio finanziario;

- g) il prezzo totale che il consumatore dovrà corrispondere al professionista per il servizio finanziario, compresi tutti i relativi oneri, commissioni e spese e tutte le imposte versate tramite il professionista o, se non è possibile indicare il prezzo esatto, la base di calcolo del prezzo, che consenta al consumatore di verificare quest'ultimo;
- h) se applicabile, l'informazione che il prezzo è stato personalizzato sulla base di un processo decisionale automatizzato;
- i) se [...] **applicabile**, un avviso indicante che il servizio finanziario è in rapporto con strumenti che implicano particolari rischi dovuti a loro specifiche caratteristiche o alle operazioni da effettuare, o il cui prezzo dipenda dalle fluttuazioni dei mercati finanziari su cui il professionista non esercita alcun controllo, e che i risultati ottenuti in passato non costituiscono elementi indicativi riguardo ai risultati futuri;
- j) l'indicazione dell'eventuale esistenza di altre imposte [...] o costi non versati tramite il professionista o non fatturati da quest'ultimo;
- k) qualsiasi limite del periodo per il quale sono valide le informazioni fornite **conformemente al presente paragrafo**;
- l) le modalità di pagamento e di esecuzione;
- m) eventuali costi specifici aggiuntivi, **oltre alla tariffa di base**, relativi all'utilizzo del mezzo di comunicazione a distanza **per la conclusione del contratto**, se addebitati [...];
- n) [...]
- o) [...]

- p) l'esistenza o la mancanza del diritto di recesso e, se tale diritto esiste, la durata e le condizioni per esercitarlo, comprese le informazioni relative all'importo che il consumatore può essere tenuto a versare **conformemente all'articolo 16 quater, paragrafo 1, e alle procedure per l'esercizio del diritto di recesso, tra l'altro, l'indirizzo o le informazioni relative al mezzo di comunicazione pertinente per l'invio della dichiarazione di recesso e, per i contratti finanziari conclusi mediante un'interfaccia online, le informazioni circa l'esistenza e la collocazione del pulsante di recesso o di una funzione analoga di cui all'articolo 11 bis** [...];
- q) **ove applicabile**, la durata minima del contratto a distanza, in caso di prestazione permanente o periodica di servizi finanziari;
- r) le informazioni relative agli eventuali diritti delle parti, secondo i termini del contratto a distanza, di mettere fine allo stesso prima della scadenza o unilateralmente, comprese le penali eventualmente stabilite dal contratto in tali casi;
- s) [...]
- t) qualsiasi clausola contrattuale sulla legislazione applicabile al contratto a distanza [...];
- u) la lingua o le lingue in cui sono comunicate le condizioni contrattuali e le informazioni preliminari di cui al presente articolo, nonché la lingua o le lingue in cui il professionista, con l'accordo del consumatore, s'impegna a comunicare per la durata del contratto a distanza;

v) se applicabile, la possibilità di valersi di un meccanismo extragiudiziale di reclamo e ricorso cui sia assoggettato il professionista e le relative modalità di accesso;

x) l'esistenza di fondi di garanzia o di altri dispositivi di indennizzo, non contemplati dalla direttiva 2014/49/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 16 aprile 2014, relativa ai sistemi di garanzia dei depositi, e della direttiva 97/9/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 3 marzo 1997, relativa ai sistemi di indennizzo degli investitori.

2. In caso di comunicazioni telefoniche, l'identità del professionista e lo scopo commerciale della chiamata avviata dal professionista sono dichiarati in modo inequivocabile all'inizio di qualsiasi conversazione telefonica con il consumatore. **Il professionista informa inoltre il consumatore quando la chiamata è o può essere registrata.**

[...]

In deroga al paragrafo 1, se il consumatore accetta esplicitamente, il professionista può fornire solo le informazioni di cui alle lettere a), f), g), j) e p) del presente paragrafo. In tal caso i[...]Il professionista informa il consumatore della natura e della disponibilità delle altre informazioni di cui al paragrafo 1 [...].

3. Il professionista fornisce le informazioni di cui al paragrafo 1 [...] **in tempo utile** prima che il consumatore sia vincolato da un contratto a distanza **o da una corrispondente offerta**.

[...]

4. Le informazioni di cui al paragrafo 1 sono [...] **fornite al** consumatore su un supporto durevole e [...] **sono** di facile lettura [...].

Su richiesta, le informazioni di cui al paragrafo 1 sono fornite ai consumatori con disabilità, compresi quelli con disabilità visive, in un formato adeguato.

- 4 bis.** Fatta eccezione per le informazioni di cui al paragrafo 1, lettere a), f), g), **i** e p), il professionista è autorizzato a stratificare le informazioni ove siano fornite per via elettronica.

In caso [...] **di stratificazione delle** informazioni, deve essere possibile **visualizzare, salvare e** stampare le informazioni di cui al paragrafo 1 come un unico documento. **Il professionista garantisce che al consumatore siano presentate tutte le informazioni precontrattuali di cui al paragrafo 1 nella sua interezza prima della conclusione del contratto a distanza.**

[...]

[...]

4 ter. In deroga ai paragrafi 3 e 4 bis, se il contratto è stato concluso su richiesta del consumatore utilizzando un mezzo di comunicazione a distanza che non consente di fornire, conformemente al paragrafo 4, le informazioni di cui al paragrafo 1 in tempo utile prima che il consumatore sia vincolato dal contratto a distanza o da una corrispondente offerta, il professionista fornisce tali informazioni conformemente al paragrafo 4 immediatamente dopo la conclusione del contratto.

5. L'onere della prova relativo all'adempimento degli obblighi di informazione di cui al presente articolo incombe al professionista.

5 bis. Gli Stati membri possono adottare o mantenere disposizioni più rigorose in materia di obblighi di informazione rispetto a quelle di cui al presente articolo.

6. Qualora un altro atto dell'Unione che disciplina specifici servizi finanziari contenga norme sulle informazioni da fornire al consumatore prima della conclusione del contratto, a detti specifici servizi finanziari si applicano soltanto le [...] norme di tale altro atto dell'Unione, **indipendentemente dal livello di dettaglio di tali norme**, salvo diversamente disposto in tale atto.

Qualora un altro atto dell'Unione che disciplina specifici servizi finanziari non contenga norme sulle informazioni relative al diritto di recesso, il professionista informa il consumatore dell'esistenza o della mancanza di tale diritto conformemente all'articolo 16 bis, paragrafo 1, lettera p).

Articolo 16 ter

Diritto di recesso da contratti a distanza per servizi finanziari

1. Gli Stati membri fanno in modo che il consumatore disponga di un termine di 14 giorni di calendario per recedere da un contratto senza penali e senza dover indicare il motivo. **Tale termine è esteso a 30 giorni di calendario per i contratti a distanza aventi per oggetto gli schemi pensionistici individuali.**

Il periodo di recesso di cui al primo comma decorre da uno dei giorni seguenti:

- a) il giorno della conclusione del contratto a distanza,
- b) il giorno in cui il consumatore riceve le condizioni contrattuali e le informazioni conformemente all'articolo 16 bis, se tale giorno è posteriore a quello indicato nella lettera a) del presente comma.

Qualora il consumatore non abbia ricevuto le condizioni contrattuali e le informazioni di cui all'articolo 16 bis, il periodo di recesso scade in ogni caso dopo 12 mesi e 14 giorni di calendario dalla conclusione del contratto. Questa disposizione non si applica se il consumatore non è stato informato del suo diritto di recesso conformemente all'articolo 16, paragrafo 1, lettera p).

2. Il diritto di recesso non si applica:

- a) ai servizi finanziari [...] il cui prezzo dipende da fluttuazioni del mercato finanziario che il professionista non è in grado di controllare e che possono aver luogo durante il periodo di recesso, quali ad esempio i servizi riguardanti:
- operazioni di cambio; [...]
 - **strumenti del mercato monetario;**
 - valori mobiliari;
 - quote di un organismo di investimento collettivo;
 - contratti a termine fermo ("futures") su strumenti finanziari, compresi gli strumenti equivalenti che si regolano in contanti;
 - contratti a termine su tassi di interesse (FRA);
 - contratti swaps su tassi d'interesse, su valute o contratti di scambio connessi ad azioni o a indici azionari ("equity swaps");
 - opzioni per acquistare o vendere qualsiasi strumento previsto dalla presente lettera, compresi gli strumenti equivalenti che si regolano in contanti. In questa categoria sono comprese in particolare le opzioni su valute e su tassi d'interesse;
 - cripto-attività [...];
- b) alle polizze di assicurazione viaggio e bagagli o alle analoghe polizze assicurative a breve termine di durata inferiore a un mese;
- c) ai contratti interamente eseguiti da entrambe le parti su richiesta esplicita del consumatore prima che quest'ultimo eserciti il suo diritto di recesso.

3. Il consumatore ha esercitato il proprio diritto di recesso entro il periodo di recesso di cui al paragrafo 1 se la comunicazione relativa all'esercizio del diritto di recesso è inviata o se il pulsante di recesso **o una funzione analoga** di cui [...] **all'articolo 11 bis** sono [...] **utilizzati** dal consumatore prima della scadenza di tale periodo.
4. Il presente articolo lascia impregiudicata qualsivoglia disposizione della legislazione nazionale che stabilisce il periodo di tempo durante il quale l'esecuzione del contratto non può avere inizio.
5. [...]
[...]
[...]

5 bis. Se un servizio accessorio relativo al contratto a distanza per servizi finanziari è prestato dal professionista o dal terzo sulla base di un accordo tra tale terzo e il professionista, tale contratto accessorio è risolto, senza alcuna penale per il consumatore, se quest'ultimo esercita il suo diritto di recesso a norma del presente articolo.

6. Qualora un altro atto dell'Unione che disciplina specifici servizi finanziari contenga norme sul [...] diritto di recesso, a detti specifici servizi finanziari si applicano soltanto le norme sul diritto di recesso di tale atto dell'Unione, salvo diversamente disposto in tale atto. **Qualora gli Stati membri abbiano la possibilità di scegliere tra il diritto di recesso e un'alternativa, come il periodo di riflessione, solo le corrispondenti norme di tale atto dell'Unione si applicano a tali servizi finanziari specifici, salvo diversamente disposto in tale atto.**

6 bis. In deroga al presente articolo, gli Stati membri possono scegliere, per quanto riguarda il diritto di recesso o un periodo di riflessione, di applicare piuttosto le seguenti disposizioni ai servizi finanziari seguenti:

- a) **l'articolo 14, paragrafo 6, della direttiva 2014/17/UE del Parlamento europeo e del Consiglio¹⁸ ai contratti di credito esentati dall'ambito di applicazione ai sensi dell'articolo 3, paragrafo 2, della direttiva 2014/17/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, e**
- b) **gli articoli 14 e 15 della direttiva 2008/48/CE del Parlamento europeo e del Consiglio¹⁹ ai contratti di credito esentati dall'ambito di applicazione ai sensi dell'articolo 2, paragrafo 2, della direttiva 2008/48/CE del Parlamento europeo e del Consiglio.**

¹⁸ **Direttiva 2014/17/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 4 febbraio 2014, in merito ai contratti di credito ai consumatori relativi a beni immobili residenziali e recante modifica delle direttive 2008/48/CE e 2013/36/UE e del regolamento (UE) n. 1093/2010 (GU L 60 del 28.2.2014, pag. 34).**

¹⁹ **Direttiva 2008/48/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 23 aprile 2008, relativa ai contratti di credito ai consumatori e che abroga la direttiva 87/102/CEE del Consiglio (GU L 133 del 22.5.2008, pag. 66).**

Articolo 16 quater

Pagamento del servizio prestato prima del recesso

1. Il consumatore che esercita il diritto di recesso a norma dell'articolo 16 ter può essere tenuto a pagare quanto prima solo l'importo del servizio effettivamente prestato dal professionista conformemente al contratto a distanza. Detto importo non può:
 - a) eccedere un importo proporzionale all'importanza del servizio già prestato in rapporto a tutte le prestazioni previste dal contratto a distanza;
 - b) essere tale da poter costituire una penale.

1 bis. Gli Stati membri possono prevedere che il consumatore non sia tenuto a pagare alcun importo allorché recede da un contratto di assicurazione.

2. Il professionista non può esigere dal consumatore il pagamento di un importo in base al paragrafo 1 del presente articolo se non è in grado di provare che il consumatore è stato debitamente informato dell'importo dovuto, in conformità dell'articolo 16 bis, paragrafo 1, lettera p). In nessun caso tuttavia il professionista può esigere tale pagamento se ha dato inizio all'esecuzione del contratto prima della scadenza del periodo di recesso di cui all'articolo 16 ter, paragrafo 1, senza che vi fosse una preventiva richiesta del consumatore.
3. Il professionista è tenuto a rimborsare al consumatore, quanto prima e al più tardi entro 30 giorni di calendario, tutti gli importi da questo versatigli in conformità del contratto a distanza, ad eccezione dell'importo di cui al paragrafo 1. Il periodo decorre dal giorno in cui il professionista riceve la comunicazione di recesso.
4. Il consumatore restituisce al professionista, quanto prima e al più tardi entro 30 giorni di calendario, qualsiasi importo abbia ricevuto dal professionista. Il periodo decorre dal giorno in cui il consumatore recede dal contratto.

Articolo 16 quinquies

Spiegazioni adeguate

1. Gli Stati membri provvedono affinché i professionisti siano tenuti a fornire al consumatore spiegazioni adeguate sui contratti di servizi finanziari proposti per consentirgli di valutare se il contratto e i servizi accessori proposti siano adatti alle sue esigenze e alla sua situazione finanziaria. Le spiegazioni comprendono gli elementi seguenti:
 - a) le informazioni precontrattuali richieste;
 - b) le caratteristiche essenziali del contratto proposto, compresi gli eventuali servizi accessori;
 - c) gli effetti specifici che il contratto proposto può avere sul consumatore [...].
2. [...]

2 bis. Gli Stati membri precisano le modalità e la portata della comunicazione delle spiegazioni di cui al paragrafo 1 e possono adattarle al contesto nel quale il servizio finanziario è offerto, al destinatario e alla natura del servizio finanziario offerto.

3. Gli Stati membri provvedono affinché, qualora il professionista utilizzi strumenti online, il consumatore abbia il diritto di chiedere e ottenere l'intervento umano **in ogni fase del processo di negoziato e della relazione contrattuale.**
4. Qualora un altro atto dell'Unione che disciplina specifici servizi finanziari contenga norme sulle **spiegazioni adeguate** [...] da fornire al consumatore, **a detti specifici servizi finanziari si applicano soltanto le norme sulle spiegazioni adeguate di tale atto dell'Unione, salvo diversamente disposto in tale atto [...]."**

Articolo 16 sexies

[...]

[...]

3) all'articolo 29, il paragrafo 1 è sostituito dal seguente:

"1. Qualora uno Stato membro si avvalga di una delle opzioni normative di cui all'articolo 3, paragrafo 4, all'articolo 6, paragrafi 7 e 8, all'articolo 7, paragrafo 4, all'articolo 8, paragrafo 6, all'articolo 9, paragrafi 1 bis e 3, all'articolo 16, secondo e terzo comma, [...] all'articolo 16 bis, paragrafo 5 bis, e all'articolo 16 ter, paragrafo 6 bis, ne informa la Commissione entro [data di recepimento], comunicandole altresì le eventuali successive modifiche."

4) all'articolo 30, è aggiunto il seguente comma:

"Entro [cinque anni dall'entrata in vigore], la Commissione presenta al Parlamento europeo e al Consiglio una relazione sull'applicazione della presente direttiva per quanto riguarda i contratti a distanza per servizi finanziari. Detta relazione include in particolare una valutazione della prestazione di servizi finanziari mediante un'interfaccia online, compresi gli effetti della struttura, della progettazione, della funzione o delle modalità di funzionamento delle interfacce online che incidono sulla capacità dei consumatori di prendere decisioni. Se del caso, la relazione è corredata di una proposta legislativa per adeguare la presente direttiva agli sviluppi nel settore dei diritti del consumatore."

Articolo 2

Recepimento

1. Gli Stati membri adottano e pubblicano entro e non oltre il [24 mesi dall'adozione] le disposizioni legislative, regolamentari e amministrative necessarie per conformarsi alla presente direttiva. Essi comunicano immediatamente alla Commissione il testo di tali disposizioni.

Essi applicano tali disposizioni a decorrere dal [data successiva di 24 +6 mesi all'adozione].

Le disposizioni adottate dagli Stati membri contengono un riferimento alla presente direttiva o sono corredate di tale riferimento all'atto della pubblicazione ufficiale. Le modalità del riferimento sono stabilite dagli Stati membri.

2. Gli Stati membri comunicano alla Commissione il testo delle disposizioni principali di diritto interno che adottano nel settore disciplinato dalla presente direttiva.

Articolo 3
Abrogazione

La direttiva 2002/65/CE è abrogata a decorrere dal [24 +6 mesi dall'adozione].

I riferimenti alla direttiva abrogata si intendono fatti alla direttiva 2011/83/UE, come modificata dalla presente direttiva, e si leggono secondo la tavola di concordanza di cui all'allegato della presente direttiva.

Articolo 4
Entrata in vigore

La presente direttiva entra in vigore il ventesimo giorno successivo alla pubblicazione nella *Gazzetta ufficiale dell'Unione europea*.

Articolo 5
Destinatari

Gli Stati membri sono destinatari della presente direttiva.

Fatto a Bruxelles, il

Per il Parlamento europeo
La presidente

Per il Consiglio
Il presidente

Tavola di concordanza

Direttiva 2002/65/CE	Direttiva 2011/83/UE, come modificata dalla presente direttiva
Articolo 1, paragrafo 1	-
Articolo 1, paragrafo 2, primo comma	Articolo 3, paragrafo 1 ter, secondo comma
Articolo 1, paragrafo 2, secondo comma	-
Articolo 2, lettera a)	Articolo 2, punto 7)
Articolo 2, lettera b)	Articolo 2, punto 12)
Articolo 2, lettera c)	Articolo 2, punto 2)
Articolo 2, lettera d)	Articolo 2, punto 1)
Articolo 2, lettera e)	Articolo 2, punto 7)
Articolo 2, lettera f)	Articolo 2, punto 10)
Articolo 2, lettera g)	-
Articolo 3, paragrafo 1	Articolo 16 bis, paragrafo 1
Articolo 3, paragrafo 1, punto 1), lettere a), b) e c)	Articolo 16 bis, paragrafo 1, lettere a) e b)
Articolo 3, paragrafo 1, punto 1), lettera d)	Articolo 16 bis, paragrafo 1, lettera d)
Articolo 3, paragrafo 1, punto 1), lettera e)	Articolo 16 bis, paragrafo 1, lettera e)
Articolo 3, paragrafo 1, punto 2), lettera a)	Articolo 16 bis, paragrafo 1, lettera f)
Articolo 3, paragrafo 1, punto 2), lettera b)	Articolo 16 bis, paragrafo 1, lettera g)
Articolo 3, paragrafo 1, punto 2), lettera c)	Articolo 16 bis, paragrafo 1, lettera i)
Articolo 3, paragrafo 1, punto 2), lettera d)	Articolo 16 bis, paragrafo 1, lettera j)
Articolo 3, paragrafo 1, punto 2), lettera e)	Articolo 16 bis, paragrafo 1, lettera k)
Articolo 3, paragrafo 1, punto 2), lettera f)	Articolo 16 bis, paragrafo 1, lettera l)
Articolo 3, paragrafo 1, punto 2), lettera g)	Articolo 16 bis, paragrafo 1, lettera m)
Articolo 3, paragrafo 1, punto 3), lettera a)	Articolo 16 bis, paragrafo 1, lettera p)
Articolo 3, paragrafo 1, punto 3), lettera b)	Articolo 16 bis, paragrafo 1, lettera q)
Articolo 3, paragrafo 1, punto 3), lettera c)	Articolo 16 bis, paragrafo 1, lettera r)
Articolo 3, paragrafo 1, punto 3), lettera d)	Articolo 16 bis, paragrafo 1, lettera s)

Direttiva 2002/65/CE	Direttiva 2011/83/UE, come modificata dalla presente direttiva
Articolo 3, paragrafo 1, punto 3), lettera e)	-
Articolo 3, paragrafo 1, punto 3), lettera f)	Articolo 16 bis, paragrafo 1, lettera t)
Articolo 3, paragrafo 1, punto 3), lettera g)	Articolo 16 bis, paragrafo 1, lettera u)
Articolo 3, paragrafo 1, punto 4), lettera a)	Articolo 16 bis, paragrafo 1, lettera v)
Articolo 3, paragrafo 1, punto 4), lettera b)	-
Articolo 3, paragrafo 2	-
Articolo 3, paragrafo 3, lettera a)	Articolo 16 bis, paragrafo 2, primo comma
Articolo 3, paragrafo 3, lettera b), primo, secondo, terzo e quinto trattino	Articolo 16 bis, paragrafo 2, secondo comma
Articolo 3, paragrafo 3, lettera b), quarto trattino	-
Articolo 3, paragrafo 3, secondo comma	Articolo 16 bis, paragrafo 2, terzo comma
Articolo 3, paragrafo 4	-
Articolo 4, paragrafi 1 e 5	Articolo 16 bis, paragrafo 6
Articolo 4, paragrafi 2, 3 e 4	-
Articolo 5, paragrafo 1	Articolo 16 bis, paragrafo 3, primo comma, e paragrafo 4, primo comma
Articolo 5, paragrafo 2	-
Articolo 5, paragrafo 3	-
Articolo 6, paragrafo 1, primo comma, prima frase	Articolo 16 ter, paragrafo 1, primo comma
Articolo 6, paragrafo 1, primo comma, seconda frase	-
Articolo 6, paragrafo 1, secondo comma, primo trattino	Articolo 16 ter, paragrafo 1, secondo comma, lettera a)
Articolo 6, paragrafo 1, secondo comma, secondo trattino	Articolo 16 ter, paragrafo 1, secondo comma, lettera b)
Articolo 6, paragrafo 1, terzo comma	-
Articolo 6, paragrafo 2, lettera a)	Articolo 16 ter, paragrafo 2, lettera a)
Articolo 6, paragrafo 2, lettera b)	Articolo 16 ter, paragrafo 2, lettera b)
Articolo 6, paragrafo 2, lettera c)	Articolo 16 ter, paragrafo 2, lettera c)
Articolo 6, paragrafi 3, 4, 5, 6, 7 e 8	-

Direttiva 2002/65/CE	Direttiva 2011/83/UE, come modificata dalla presente direttiva
Articolo 7, paragrafo 1, frase introduttiva	Articolo 16 quater, paragrafo 1, frase introduttiva
Articolo 7, paragrafo 1, primo trattino	Articolo 16 quater, paragrafo 1, lettera a)
Articolo 7, paragrafo 1, secondo trattino	Articolo 16 quater, paragrafo 1, lettera b)
Articolo 7, paragrafo 2	-
Articolo 7, paragrafo 3	Articolo 16 quater, paragrafo 2
Articolo 7, paragrafo 4	Articolo 16 quater, paragrafo 3
Articolo 7, paragrafo 5	Articolo 16 quater, paragrafo 4
Articolo 9	-
Articolo 10	-
Articolo 11, primo e terzo comma	Articolo 24, paragrafo 1
Articolo 11, secondo comma	-
Articolo 12, paragrafo 1	Articolo 25, primo comma
Articolo 12, paragrafo 2	-
Articolo 13, paragrafo 1	Articolo 23, paragrafo 1
Articolo 13, paragrafo 2	Articolo 23, paragrafo 2
Articolo 13, paragrafo 3	-
Articolo 14	-
Articolo 15	-
Articolo 16	-
Articolo 17	-
Articolo 18	-
Articolo 19	-
Articolo 20	-
Articolo 21	-
Articolo 22	-
Articolo 23	-
