

Bruxelles, 2 martie 2023
(OR. en)

7037/23

**Dosar interinstituțional:
2022/0147(COD)**

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

REZULTATUL LUCRĂRILOR

Sursă:	Secretariatul General al Consiliului
Destinatar:	Delegațiile
Nr. doc. ant.:	6363/23 + COR1 + ADD1
Nr. doc. Csie:	9053/22 + ADD1-4
Subiect:	Propunere de DIRECTIVĂ A PARLAMENTULUI EUROPEAN ȘI A CONSILIULUI de modificare a Directivei 2011/83/UE în ceea ce privește contractele de servicii financiare încheiate la distanță și de abrogare a Directivei 2002/65/CE - Abordare generală

În anexă, se pune la dispoziția delegațiilor textul abordării generale, astfel cum a fost adoptat de Consiliul Competitivitate la 2 martie 2023.

2022/0147 (COD)

Propunere de

DIRECTIVĂ A PARLAMENTULUI EUROPEAN ȘI A CONSILIULUI

**de modificare a Directivei 2011/83/UE în ceea ce privește contractele de servicii financiare
încheiate la distanță și de abrogare a Directivei 2002/65/CE**

(Text cu relevanță pentru SEE)

PARLAMENTUL EUROPEAN ȘI CONSILIUL UNIUNII EUROPENE,
având în vedere Tratatul privind funcționarea Uniunii Europene, în special articolul 114,
având în vedere propunerea Comisiei Europene,
după transmiterea proiectului de act legislativ către parlamentele naționale,
având în vedere avizul Băncii Centrale Europene¹,
având în vedere avizul Comitetului Economic și Social European²,
hotărând în conformitate cu procedura legislativă ordinară,

¹

...

²

...

întrucât:

- (1) Directiva 2002/65/CE a Parlamentului European și a Consiliului³ stabilește norme la nivelul Uniunii privind comercializarea la distanță a serviciilor financiare de consum. În același timp, Directiva 2011/83/UE a Parlamentului European și a Consiliului⁴ stabilește, printre altele, norme aplicabile contractelor la distanță pentru vânzarea de bunuri și prestarea de servicii încheiate între un comerciant și un consumator.
- (2) Articolul 169 alineatul (1) și articolul 169 alineatul (2) litera (a) din Tratatul privind funcționarea Uniunii Europene (TFUE) dispun că Uniunea trebuie să contribuie la atingerea unui nivel înalt de protecție a consumatorilor prin măsurile adoptate în temeiul articolului 114 din tratat. Articolul 38 din Carta drepturilor fundamentale a Uniunii Europene („carta”) prevede că politicile Uniunii asigură un nivel ridicat de protecție a consumatorilor.
- (3) În cadrul pieței interne, pentru a proteja libertatea de alegere, este necesar un nivel ridicat de protecție a consumatorilor în ceea ce privește contractele de servicii financiare încheiate la distanță, pentru a mări încrederea consumatorilor în vânzarea la distanță.
- (4) Asigurarea aceluiași nivel ridicat de protecție a consumatorilor în cadrul întregii piețe unice se realizează cel mai bine prin armonizare deplină. O armonizare deplină este necesară pentru a se asigura un nivel ridicat și echivalent de protecție a intereselor tuturor consumatorilor din Uniune și pentru a se crea o piață internă care să funcționeze optim. Prin urmare, nu ar trebui să li se permită statelor membre să mențină sau să introducă dispoziții de drept intern diferite de cele prevăzute în prezenta directivă, în ceea ce privește aspecte care intră sub incidența acesteia, cu excepția cazului în care se prevede altfel în prezenta directivă. În absența unor dispoziții armonizate, statele membre ar trebui să dispună în continuare de libertatea de a menține sau introduce dispoziții legale naționale.

³ Directiva 2002/65/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 23 septembrie 2002 privind comercializarea la distanță a serviciilor financiare de consum și de modificare a Directivei 90/619/CEE a Consiliului și a Directivelor 97/7/CE și 98/27/CE (JO L 271, 9.10.2002, p. 16).

⁴ Directiva 2011/83/UE a Parlamentului European și a Consiliului din 25 octombrie 2011 privind drepturile consumatorilor, de modificare a Directivei 93/13/CEE a Consiliului și a Directivei 1999/44/CE a Parlamentului European și a Consiliului și de abrogare a Directivei 85/577/CEE a Consiliului și a Directivei 97/7/CE a Consiliului (JO L 304, 22.11.2011, p. 64).

- (5) Directiva 2002/65/CE a făcut obiectul mai multor revizui. Aceste revizui au arătat că introducerea progresivă a unor acte legislative ale Uniunii referitoare la produse specifice a condus la suprapuneri semnificative cu Directiva 2002/65/CE și că digitalizarea a exacerbat unele aspecte care nu sunt pe deplin abordate de directiva respectivă.
- (6) Digitalizarea a contribuit la evoluții ale pieței care nu au fost prevăzute la momentul adoptării Directivei 2002/65/CE. De fapt, evoluțiile tehnologice rapide care au avut loc între timp au adus schimbări semnificative pe piața serviciilor financiare. Deși la nivelul Uniunii s-au adoptat numeroase acte sectoriale specifice, serviciile financiare oferite consumatorilor au evoluat și s-au diversificat considerabil. Au apărut noi produse, în special în mediul online, iar utilizarea lor continuă să se dezvolte, adesea într-un mod rapid și neprevăzut. În acest sens, aplicarea orizontală a Directivei 2002/65/CE rămâne relevantă. Aplicarea Directivei 2002/65/CE în cazul serviciilor financiare de consum care nu sunt reglementate de legislația sectorială a Uniunii a însemnat că se aplică un set de norme armonizate, în beneficiul consumatorilor și al comercianților. Această caracteristică a „plasei de siguranță” contribuie la garantarea unui nivel ridicat de protecție a consumatorilor, asigurând în același timp condiții de concurență echitabile între comercianți.
- (7) Pentru a aborda faptul că introducerea progresivă de acte legislative ale Uniunii specifice anumitor sectoare a condus la suprapuneri semnificative ale legislației respective cu Directiva 2002/65/CE și faptul că digitalizarea a exacerbat unele aspecte care nu sunt pe deplin abordate de directivă, inclusiv modul și momentul în care ar trebui furnizate informații consumatorului, este necesar să se revizuiască normele aplicabile contractelor de servicii financiare încheiate la distanță între un consumator și un comerciant, asigurându-se în același timp aplicarea elementului de „plasă de siguranță” **pentru serviciile financiare care fie nu intră sub incidența legislației sectoriale a Uniunii, fie sunt excluse din domeniul de aplicare al actelor legislative ale Uniunii care reglementează servicii financiare specifice.**

- (8) Directiva 2011/83/UE, la fel ca Directiva 2002/65/CE, prevede un drept la informare precontractuală și un drept de retragere pentru anumite contracte încheiate cu consumatorii la distanță. Această complementaritate este însă limitată, deoarece Directiva 2011/83/UE nu reglementează serviciile financiare [...], **definite drept servicii cu caracter bancar, de creditare, asigurări, pensii personale, de investiții sau plăți. În acest context, un cont de economii pentru locuințe și un contract de credit de consum ar trebui considerate servicii financiare. Vânzarea de bunuri precum metalele prețioase, diamantele, vinul sau whiskey-ul nu ar trebui considerată *per se* un serviciu financiar.**
- (9) Extinderea domeniului de aplicare al Directivei 2011/83/UE pentru a include serviciile financiare încheiate la distanță ar trebui să asigure complementaritatea necesară. Cu toate acestea, având în vedere natura specială a serviciilor financiare de consum, în special datorită complexității lor, nu toate dispozițiile Directivei 2011/83/UE ar trebui să se aplice contractelor de servicii financiare de consum încheiate la distanță. Un capitol dedicat, cu norme aplicabile numai contractelor de servicii financiare de consum încheiate la distanță, ar trebui să asigure claritatea și securitatea juridică necesare.
- (9a) Contractele de servicii financiare încheiate în alt mod decât la distanță nu intră sub incidența prezentei directive. Prin urmare, statele membre pot stabili, în conformitate cu dreptul Uniunii, ce norme se aplică unor astfel de contracte, inclusiv prin aplicarea cerințelor prevăzute în prezenta directivă și contractelor care nu sunt incluse în domeniul său de aplicare.**
- (10) Deși nu toate dispozițiile Directivei 2011/83/UE ar trebui să se aplice contractelor de servicii financiare încheiate la distanță având în vedere natura specială a acestor servicii, o serie de dispoziții ale Directivei 2011/83/UE, cum ar fi definițiile relevante, normele privind plățile suplimentare, privind asigurarea punerii în aplicare, [...] sancțiunile, **vânzarea nesolicitată și raportarea**, ar trebui să se aplice și contractelor de servicii financiare încheiate la distanță. Aplicarea acestor dispoziții asigură complementaritatea între diferitele tipuri de contracte încheiate la distanță. Extinderea aplicării normelor privind sancțiunile prevăzute în Directiva 2011/83/UE va permite impunerea de amenzi eficiente, proporționale și disuasive comercianților [...].

- (11) Un capitol specific din Directiva 2011/83/UE ar trebui să conțină normele Directivei 2002/65/CE care își mențin relevanța și caracterul necesar, în special în ceea ce privește dreptul la informare precontractuală și dreptul de retragere, precum și normele care asigură echitatea online atunci când contractele de servicii financiare sunt încheiate la distanță.
- (12) Întrucât contractele de servicii financiare la distanță sunt încheiate cel mai frecvent prin mijloace electronice, o serie de norme privind asigurarea echității online atunci când serviciile financiare sunt contractate la distanță ar trebui să contribuie la realizarea obiectivelor prevăzute la articolul 114 din TFUE și la articolul 38 din Carta drepturilor fundamentale a UE. Norma privind explicațiile adecvate ar trebui să asigure o mai mare transparență și să ofere consumatorului posibilitatea de a solicita intervenția umană atunci când acesta interacționează cu comerciantul prin intermediul unor interfețe online **complet automatizate**, cum ar fi **roboții de chat**, [...] **consilierea automatizată, instrumentele interactive** sau alte [...] **mijloace** similare. [...] **Alte norme privind asigurarea echității online, astfel cum sunt prevăzute în alte acte ale Uniunii, cum ar fi Regulamentul (UE) 2022/2065 al Parlamentului European și al Consiliului⁵, se pot aplica atunci când serviciile financiare sunt contractate la distanță prin mijloace electronice. Pentru a asigura un nivel ridicat de protecție a consumatorilor, Comisia ar trebui să evalueze modul în care structura, proiectarea, funcționarea sau modul de operare al interfetelor online utilizate de comercianți afectează capacitatea consumatorilor de a lua o decizie sau de a face o alegere în mod liber, autonom și informat. În acest context, Comisia ar trebui să analizeze practici precum tranzacțiile însoțite de o limită de timp menite să insufle consumatorilor un sentiment de urgență pentru a accelera încheierea unui contract și utilizarea în mod discriminatoriu a optimizării prețurilor pe baza sensibilității individuale față de preț.**

⁵ **Regulamentul (UE) 2022/2065 al Parlamentului European și al Consiliului din 19 octombrie 2022 privind o piață unică pentru serviciile digitale și de modificare a Directivei 2000/31/CE (Regulamentul privind serviciile digitale), JO L 277, 27.10.2022, p. 1.**

- (13) Anumite servicii financiare de consum sunt reglementate de acte legislative specifice ale Uniunii, care se aplică în continuare serviciilor financiare respective. Pentru a garanta securitatea juridică, ar trebui să se clarifice faptul că, în cazul în care un alt act al Uniunii care reglementează servicii financiare specifice conține norme privind informarea precontractuală, [...] privind exercitarea dreptului de retragere **sau privind explicațiile adecvate, indiferent de nivelul de detaliere al acestor norme,** ar trebui ca respectivelor servicii financiare de consum specifice să li se aplice numai dispozițiile corespunzătoare ale acelor alte acte ale Uniunii, cu excepția cazului în care în actele respective se prevede altfel, **inclusiv opțiunea explicită ca statele membre să excludă aplicarea respectivelor norme specifice.** **În acest context, ori de câte ori un act legislativ specific al Uniunii stabilește norme care le oferă statelor membre posibilitatea de a nu aplica respectivul act specific al Uniunii și care fac trimitere la aplicarea unui alt act legislativ specific al Uniunii, cum este cazul cu articolul 3 alineatul (3) litera (a) din Directiva 2014/17/UE a Parlamentului European și a Consiliului privind contractele de credit oferite consumatorilor pentru bunuri imobile rezidențiale⁶, normele respectivului act specific al Uniunii ar trebui să prevaleze, iar prezenta directivă nu ar trebui să se aplice. În mod similar, în cazurile în care actul specific al Uniunii prevede norme privind modalități alternative adecvate pentru a se asigura că consumatorii primesc în timp util informații în etapa precontractuală, cum este cazul cu articolul 3 alineatul (5) din Directiva 2014/17/UE, normele prevăzute în respectivul act specific al Uniunii ar trebui să prevaleze, iar prezenta directivă nu ar trebui să se aplice.**

⁶ **Directiva 2014/17/UE a Parlamentului European și a Consiliului din 4 februarie 2014 privind contractele de credit oferite consumatorilor pentru bunuri imobile rezidențiale și de modificare a Directivelor 2008/48/CE și 2013/36/UE și a Regulamentului (UE) nr. 1093/2010 (JO L 60, 28.2.2014, p. 34).**

(13a) În ceea ce privește informațiile precontractuale, unele acte ale Uniunii care reglementează servicii financiare specifice conțin norme adaptate respectivelor servicii financiare specifice, menite să asigure faptul că consumatorii sunt în măsură să înțeleagă caracteristicile esențiale ale contractului propus. De exemplu, Regulamentul (UE) 2019/1238 privind un produs paneuropean de pensii personale (PEPP)⁷, Directiva 2014/92/UE privind comparabilitatea comisioanelor aferente conturilor de plăți, schimbarea conturilor de plăți și accesul la conturile de plăți cu servicii de bază⁸, Directiva 2014/65/UE privind piețele instrumentelor financiare⁹ sau Directiva (UE) 2016/97 privind distribuția de asigurări¹⁰ conțin dispoziții referitoare la informațiile precontractuale în actul de bază și împuternicesc totodată Comisia să adopte acte delegate sau de punere în aplicare. Respectivelor servicii financiare de consum ar trebui să li se aplice numai cerințele de informare precontractuală prevăzute în astfel de acte ale Uniunii, cu excepția cazului în care se prevede altfel în actele respective. Acest lucru ar trebui să fie valabil și în cazul în care actul Uniunii care reglementează servicii financiare specifice prevede norme diferite sau minime privind informațiile precontractuale în comparație cu normele prevăzute de prezenta directivă.

⁷ JO L 198, 25.7.2019, p. 1.

⁸ JO L 257, 28.8.2014, p. 214.

⁹ Directiva 2014/65/UE a Parlamentului European și a Consiliului din 15 mai 2014 privind piețele instrumentelor financiare și de modificare a Directivei 2002/92/CE și a Directivei 2011/61/UE (JO L 173, 12.6.2014, p. 349–496).

¹⁰ Directiva (UE) 2016/97 a Parlamentului European și a Consiliului din 20 ianuarie 2016 privind distribuția de asigurări (JO L 26, 2.2.2016, p. 19–59).

(13b) În ceea ce privește dreptul de retragere, în cazul în care actul Uniunii care reglementează servicii financiare specifice le oferă consumatorilor timpul necesar pentru a analiza implicațiile contractului semnat, indiferent cum este denumit acest drept de respectivul act al Uniunii, respectivelor servicii financiare de consum ar trebui să li se aplice numai dispozițiile corespunzătoare prevăzute în acesta, cu excepția situației în care se prevede altfel în actul respectiv. De exemplu, atunci când se aplică articolul 186 din Directiva 2009/138/CE a Parlamentului European și a Consiliului¹¹, se aplică normele privind „perioada de anulare” prevăzute în Directiva 2009/138/CE, și nu normele privind dreptul de retragere prevăzute în prezenta directivă, iar atunci când se aplică articolul 14 alineatul (6) din Directiva 2014/17/UE a Parlamentului European și a Consiliului¹², **se aplică normele privind posibilitatea de a alege între dreptul de retragere și perioada de reflecție prevăzute în Directiva 2014/17/UE, și nu** normele privind dreptul de retragere prevăzute în prezenta directivă [...].

¹¹ Directiva 2009/138/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 25 noiembrie 2009 privind accesul la activitate și desfășurarea activității de asigurare și de reasigurare (Solvabilitate II), JO L 335, 17.12.2009, p. 1.

¹² Directiva 2014/17/UE a Parlamentului European și a Consiliului din 4 februarie 2014 privind contractele de credit oferite consumatorilor pentru bunuri imobile rezidențiale și de modificare a Directivelor 2008/48/CE și 2013/36/UE și a Regulamentului (UE) nr. 1093/2010 (JO L 60, 28.2.2014, p. 34).

(13c) În ceea ce privește normele privind explicațiile adecvate, [...] anumite acte ale Uniunii care reglementează servicii financiare specifice, cum ar fi Directiva 2014/17/UE privind contractele de credit oferite consumatorilor pentru bunuri imobile rezidențiale¹³, **Directiva 2014/65/UE privind piețele instrumentelor financiare¹⁴ și Directiva (UE) 2016/97 privind distribuția de asigurări¹⁵**, stabilesc deja norme privind explicațiile adecvate pe care comercianții trebuie să le furnizeze consumatorilor cu privire la contractul propus. Pentru a asigura securitatea juridică, normele privind explicațiile adecvate prevăzute în prezenta directivă nu ar trebui să se aplice serviciilor financiare care intră sub incidența actelor Uniunii ce reglementează servicii financiare specifice și care conțin norme privind [...] **explicațiile adecvate** care trebuie furnizate consumatorului înainte de încheierea contractului, **indiferent cum sunt denumite aceste explicații în respectivul act al Uniunii.**

¹³ Directiva 2014/17/UE a Parlamentului European și a Consiliului din 4 februarie 2014 privind contractele de credit oferite consumatorilor pentru bunuri imobile rezidențiale și de modificare a Directivelor 2008/48/CE și 2013/36/UE și a Regulamentului (UE) nr. 1093/2010 (JO L 60, 28.2.2014, p. 34).

¹⁴ **Directiva 2014/65/UE a Parlamentului European și a Consiliului din 15 mai 2014 privind piețele instrumentelor financiare și de modificare a Directivei 2002/92/CE și a Directivei 2011/61/UE (JO L 173, 12.6.2014, p. 349–496).**

¹⁵ **Directiva (UE) 2016/97 a Parlamentului European și a Consiliului din 20 ianuarie 2016 privind distribuția de asigurări (JO L 26, 2.2.2016, p. 19–59).**

- (13d) În cazul în care actele Uniunii care reglementează servicii financiare specifice prevăd norme privind informațiile precontractuale, dar nu stabilesc norme privind dreptul de retragere, ar trebui să se aplice dispozițiile prezentei directive privind dreptul de retragere. De exemplu, Directiva 2009/138/CE privind accesul la activitate și desfășurarea activității de asigurare și de reasigurare (Solvabilitate II) stabilește norme privind cerințele de informare precontractuală, dar, în ceea ce privește asigurarea generală, nu prevede dreptul consumatorului de a beneficia de o perioadă de timp pentru a analiza implicațiile contractului semnat. În acest caz, ar trebui să se aplice normele privind informațiile precontractuale prevăzute în actul Uniunii care reglementează serviciile financiare specifice, precum și normele privind dreptul de retragere, astfel cum sunt prevăzute în prezenta directivă. În cazul în care un act al Uniunii care reglementează servicii financiare specifice nu conține dispoziții privind informațiile referitoare la dreptul de retragere, comerciantul ar trebui să furnizeze aceste informații în conformitate cu prezenta directivă pentru a asigura informarea corespunzătoare a consumatorului.**
- (13e) În cazul în care actele Uniunii care reglementează servicii financiare specifice prevăd norme privind informațiile precontractuale, dar nu stabilesc norme privind dreptul de retragere, termenul de retragere prevăzut în prezenta directivă ar trebui să se aplice și să înceapă să curgă fie din ziua încheierii contractului la distanță în conformitate cu articolul 16b alineatul (1a) din prezenta directivă, fie de la punerea la dispoziție a clauzelor și condițiilor contractuale și a informațiilor precontractuale în conformitate cu actele Uniunii care reglementează respectivele servicii financiare specifice, în cazul în care informațiile sunt furnizate după data încheierii contractului la distanță. În cazul în care un act al Uniunii care reglementează servicii financiare specifice nu conține dispoziții privind informațiile referitoare la dreptul de retragere, pentru ca termenul de retragere să înceapă să curgă, comerciantul ar trebui să furnizeze, pe lângă clauzele și condițiile contractuale și informațiile precontractuale în conformitate cu actul Uniunii care reglementează respectivele servicii financiare specifice, și informațiile referitoare la dreptul de retragere prevăzute în prezenta directivă.**

- (14) Contractele de servicii financiare de consum negociate la distanță presupun utilizarea unor mijloace de comunicare la distanță, întrebuințate ca parte a schemei de vânzări sau de prestări servicii la distanță, care nu implică prezența simultană a comerciantului și a consumatorului. Pentru a aborda dezvoltarea constantă a acestor mijloace de comunicare, ar trebui definite principii valabile chiar și pentru mijloacele a căror utilizare nu este încă foarte răspândită sau care nu sunt încă cunoscute.
- (15) Un singur contract de servicii financiare care implică operațiuni succesive sau o serie de operațiuni separate de aceeași natură realizate în timp poate face obiectul unui tratament juridic diferit în diferite state membre, dar este important ca normele să se aplice în același mod în toate statele membre. În acest scop, este necesar să se prevadă că dispozițiile care reglementează contractele de servicii financiare încheiate la distanță ar trebui să se aplice primei operațiuni dintr-o serie de operațiuni succesive sau de operațiuni separate de aceeași natură realizate în timp care pot fi considerate ca formând un întreg, indiferent dacă operațiunea sau seria de operațiuni face obiectul unui singur contract sau al mai multor contracte succesive. **În cazul în care nu există un acord inițial, dispozițiile care reglementează contractele de servicii financiare încheiate la distanță ar trebui să se aplice tuturor operațiunilor succesive sau separate, cu excepția informațiilor precontractuale, care ar trebui să se aplice numai primei operațiuni.** De exemplu, se poate considera „un contract inițial de prestări servicii” deschiderea unui cont bancar, iar „operațiuni” se pot considera depunerea sau retragerea de fonduri în sau dintr-un cont bancar. Adăugarea de noi elemente la un contract inițial de prestări servicii, **cum ar fi posibilitatea utilizării unui instrument de plată electronică împreună cu un cont bancar existent,** nu constituie o „operațiune”, ci un contract adițional. **Alte acte ale Uniunii care reglementează servicii financiare specifice pot prevedea norme diferite pentru acordurile inițiale și operațiuni.**
- (16) Pentru a delimita domeniul de aplicare al prezentei directive, normele privind serviciile financiare de consum contractate la distanță nu ar trebui să se aplice serviciilor prestate în mod strict ocazional și în afara unei structuri comerciale dedicate încheierii de contracte la distanță.

- (17) Utilizarea mijloacelor de comunicare la distanță nu ar trebui să determine o restricționare neautorizată a informațiilor furnizate consumatorului. Din motive de transparență, ar trebui stabilite cerințe privind momentul în care informațiile ar trebui furnizate consumatorului înainte de încheierea contractului la distanță pentru servicii financiare de consum și modul în care informațiile respective ar trebui să ajungă la consumator. Pentru a putea lua decizii în deplină cunoștință de cauză, consumatorii ar trebui să primească informațiile [...] **cu suficient timp** înainte de încheierea contractului la distanță. [...]
- (18) Cerințele de informare ar trebui modernizate [...] **și adaptate exigențelor viitorului. Prin urmare, comerciantul ar trebui să comunice consumatorului numărul său de telefon, dar și adresa sa de e-mail sau alte mijloace de comunicare care pot include diferite metode de comunicare, precum și informații privind locul în care se pot adresa reclamațiile. Cerințele privind politica de tratare a reclamațiilor ar putea fi stabilite de statele membre. Consumatorii ar trebui să fie informați cu privire la costurile suplimentare specifice ale utilizării mijloacelor de comunicare la distanță care, în cazul comunicațiilor telefonice, includ costuri calculate la un tarif diferit de tariful de bază.** Consumatorii ar trebui, de asemenea, să fie informați în mod clar atunci când prețul care le este prezentat este personalizat pe baza prelucrării automate.

(18a) În temeiul Directivei 2002/65/CE, statele membre aveau posibilitatea de a menține sau a introduce dispoziții mai stricte privind cerințele de informare prealabilă, atât timp cât dispozițiile sunt conforme cu dreptul Uniunii. În acest context, mai multe state membre au menținut sau au introdus cerințe de informare mai stricte. Ar trebui menținută această posibilitate de a oferi un nivel mai ridicat de protecție a consumatorilor în ceea ce privește normele privind informațiile precontractuale. Acest lucru ar trebui să se aplice atât catalogului de informații, cât și modalităților de prezentare a informațiilor. Aplicarea unor norme mai stricte poate include, de asemenea, aplicarea cerințelor prevăzute în actele Uniunii privind servicii financiare specifice unor servicii financiare care nu sunt reglementate de aceste acte sectoriale ale Uniunii.

(19) [...]

(20) [...]

(20a) Comerciantul ar trebui să furnizeze toate informațiile precontractuale în timp util înainte ca consumatorul să își asume obligații în temeiul contractului la distanță sau al oricărei oferte similare, astfel încât consumatorul să aibă suficient timp pentru a lua o decizie în cunoștință de cauză. Informațiile ar trebui furnizate pe un suport durabil și astfel încât acestea să fie ușor de înțeles de către consumator și să fie într-un format lizibil. A fi într-un format lizibil înseamnă a fi scrise cu caractere lizibile, de dimensiuni lizibile și în culori care nu diminuează caracterul inteligibil al informațiilor, inclusiv atunci când documentul este prezentat, imprimat sau fotocopiat în alb și negru. În cazul în care informațiile nu pot fi furnizate pe un suport durabil înainte de încheierea contractului din cauza tipurilor de suporturi alese de consumator, acestea ar trebui furnizate imediat după încheierea contractului.

(21) Cerințele de informare ar trebui să fie adaptate pentru a ține cont de constrângerile tehnice impuse de anumite mijloace de comunicare, precum restricțiile privind numărul de caractere care pot fi afișate pe ecranul anumitor telefoane mobile. În cazul ecranelor telefoanelor mobile, în cazul în care comerciantul a personalizat conținutul și prezentarea interfeței online pentru astfel de dispozitive, următoarele informații trebuie furnizate în mod cât mai vizibil și în prealabil: informații privind identitatea comerciantului, principalele caracteristici ale serviciului financiar de consum, prețul total pe care consumatorul trebuie să îl plătească comerciantului pentru serviciul financiar de consum, inclusiv toate taxele plătite prin intermediul comerciantului sau, în cazul în care nu se poate indica un preț exact, baza de calcul a prețului care permite consumatorului să îl verifice, precum și existența sau absența dreptului de retragere, inclusiv condițiile, termenele și procedurile de exercitare a acestui drept. Restul informațiilor ar putea fi organizate pe **niveluri** [...]. Totuși, toate informațiile ar trebui furnizate pe un suport durabil înainte de încheierea contractului la distanță.

(22) Atunci când se furnizează informații precontractuale prin mijloace electronice, aceste informații ar trebui prezentate într-un mod clar și inteligibil. În acest sens, informațiile ar putea fi evidențiate, încadrate și contextualizate în mod eficient pe ecran. Tehnica organizării informațiilor pe niveluri, **prin care anumite cerințe de informare precontractuală sunt considerate elemente esențiale și, prin urmare, sunt afișate în mod foarte vizibil pe primul nivel, în timp ce alte elemente detaliate ale informațiilor precontractuale sunt prezentate pe niveluri asociate,** a fost testată și s-a dovedit a fi utilă pentru anumite servicii financiare [...]. **Atunci când utilizează tehnica organizării informațiilor pe niveluri în conformitate cu prezenta directivă, comerciantul ar trebui să indice cel puțin, pe primul nivel al mijloacelor electronice, identitatea și activitatea principală a comerciantului, principalele caracteristici ale serviciului financiar, prețul total care trebuie plătit de consumator, notificarea posibilității existenței altor taxe sau costuri, precum și existența sau absența dreptului de retragere. Celelalte cerințe privind restul informațiilor precontractuale ar putea fi afișate pe alte niveluri. Atunci când se utilizează tehnica organizării informațiilor pe niveluri, toate informațiile ar trebui să fie ușor accesibile consumatorului, iar utilizarea nivelurilor asociate nu ar trebui să distragă atenția consumatorului de la conținutul documentului și nu ar trebui să oculteze informațiile esențiale. Ar trebui să fie posibilă imprimarea tuturor elementelor informațiilor precontractuale într-un singur document.**

(22a) O **altă** modalitate posibilă de a furniza informații precontractuale [...] **prin mijloace electronice** este abordarea de tip „cuprins”, utilizând rubrici care pot fi extinse. În partea superioară, consumatorii ar putea găsi principalele subiecte, fiecare dintre acestea putând fi extins făcând clic pe respectivul subiect, astfel încât consumatorii să fie direcționați către o prezentare mai detaliată a informațiilor relevante. În acest fel, consumatorul dispune de toate informațiile obligatorii într-un singur loc, păstrând în același timp controlul asupra elementelor pe care le ia la cunoștință și asupra momentului consultării. Consumatorii ar trebui să aibă posibilitatea de a descărca documentul cu toate informațiile precontractuale și de a-l salva ca document de sine stătător.

- (23) Consumatorii ar trebui să dispună de dreptul de retragere, fără penalități și fără prezentarea vreunui motiv. **Dreptul de retragere nu ar trebui să se aplice serviciilor financiare al căror preț depinde de fluctuația pieței financiare în afara controlului comerciantului. Alte produse, cum ar fi unele produse de pensii sau produse de investiții bazate pe asigurări, ar putea fi legate de instrumentele pieței financiare și, ca atare, ar putea depinde de fluctuațiile de pe piața financiară. Atunci când consumatorul are dreptul de a se retrage din aceste contracte, posibila pierdere de valoare a instrumentelor pieței financiare ar trebui să fie luată în considerare la calcularea sumei care trebuie plătită consumatorului.** În cazul în care dreptul de retragere nu se aplică deoarece consumatorul a solicitat în mod expres executarea unui contract la distanță înainte ca perioada de retragere să expire, comerciantul ar trebui să informeze consumatorul în acest sens înainte de începerea executării contractului.
- (23a) Perioada de retragere ar trebui să expire după 14 zile calendaristice de la punerea la dispoziție atât a informațiilor precontractuale, cât și a clauzelor și condițiilor contractuale. Pentru a spori securitatea juridică, în cazul în care consumatorul nu a primit informațiile precontractuale și clauzele și condițiile contractuale respective, perioada de retragere ar trebui să expire în termen de cel mult 12 luni și 14 zile calendaristice de la încheierea contractului la distanță. Perioada de retragere nu ar trebui să expire în cazul în care consumatorul nu a primit informații cu privire la dreptul de retragere pe un suport durabil.**
- (24) Pentru a asigura exercitarea efectivă a dreptului de retragere, procedura pentru exercitarea acestui drept nu ar trebui să fie mai împovărătoare decât procedura de încheiere a contractului la distanță.

- (25) [...] Pe lângă alte mijloace de retragere existente, cum ar fi formularul prevăzut în anexa 1 (B) la prezenta directivă, în cazul în care comerciantul oferă posibilitatea de a încheia contracte la distanță prin intermediul unei interfete online, de exemplu prin intermediul unui site web sau al unei aplicații, acesta ar trebui să fie obligat să permită consumatorului să se retragă dintr-un astfel de contract prin intermediul unui buton sau al unei funcții similare care să figureze pe aceeași interfață. Acest lucru ar trebui să asigure că consumatorii se pot retrage dintr-un contract la fel de ușor cum îl pot încheia. Pentru a realiza acest lucru, comerciantul trebuie să prevadă pe interfața online prin intermediul căreia se încheie contractul un buton sau o funcție similară care să indice posibilitatea retragerii. Consumatorului ar trebui să i se ofere posibilitatea de a face declarația de retragere și de a furniza sau confirma informațiile necesare pentru identificarea contractului. În mod concret, un consumator care s-a identificat deja, de exemplu prin conectare, ar putea confirma serviciul din care dorește să se retragă fără a fi necesar să furnizeze numele său și datele de identificare a contractului. Pentru a se evita retragerea accidentală din contract a consumatorului, declarația de retragere ar trebui depusă prin utilizarea unui buton de confirmare. În cazul în care consumatorul a comandat mai multe bunuri sau servicii în cadrul aceluiași contract la distanță, comerciantul îi poate oferi consumatorului posibilitatea de a se retrage parțial din contract.

Pentru [...] a asigura utilizarea eficace a butonului de retragere, comerciantul ar trebui să se asigure că acesta este disponibil în timpul perioadei de retragere, că este vizibil și ușor accesibil, iar atunci când consumatorul utilizează butonul, comerciantul ar trebui să consemneze în mod corespunzător utilizarea acestuia. Butonul de retragere sau funcția similară ar trebui să sporească gradul de sensibilizare a consumatorilor cu privire la dreptul lor de retragere și să simplifice posibilitatea de a beneficia de acest drept. Acest lucru este important în ceea ce privește vânzările la distanță în general. În aceste cazuri, indiferent dacă este vorba de produse sau servicii financiare ori nefinanciare, consumatorul nu are posibilitatea de a primi explicații față în față, de a testa și inspecta, după caz, bunul sau serviciul în măsura necesară pentru a stabili natura, caracteristicile și funcționarea acestuia sau de a descoperi personal în alt mod natura potențial complexă sau extinsă a unui produs sau serviciu. Prin urmare, această obligație ar trebui să fie prevăzută nu numai în cazul contractelor la distanță pentru servicii financiare, ci și în cazul contractelor la distanță pentru alte bunuri și servicii, în situațiile în care dreptul Uniunii prevede dreptul de retragere pentru a spori posibilitățile consumatorilor de a renunța la contracte prin intermediul retragerii.

- (26) **Pe lângă informațiile precontractuale care le sunt furnizate de comerciant,** consumatorii pot avea **în continuare** nevoie de asistență pentru a decide care serviciu financiar este cel mai potrivit pentru nevoile și situația lor financiară. **Obiectivul furnizării unei explicații adecvate este de a se asigura că consumatorul înțelege serviciul financiar oferit de comerciant înainte de semnarea contractului. Simpla reproducere a informațiilor precontractuale ar putea fi insuficientă și ar trebui așadar evitată.** Prin urmare, statele membre ar trebui să se asigure că, înainte de încheierea la distanță a unui contract de servicii financiare, comercianții oferă o astfel de asistență în legătură cu serviciile financiare pe care le oferă consumatorului, oferindu-i acestuia explicații adecvate [...] **cu privire la** caracteristicile esențiale ale [...] **contractului** propus, **inclusiv eventualele servicii auxiliare, precum și cu privire la efectele specifice pe care contractul propus le-ar putea avea asupra consumatorului.** **În ceea ce privește caracteristicile esențiale ale contractului propus, comerciantul ar trebui să explice principalele elemente ale ofertei, cum ar fi prețul total care trebuie plătit comerciantului de către consumator și descrierea principalelor caracteristici ale serviciului financiar, precum și a impactului acestuia asupra consumatorului, inclusiv, după caz, dacă serviciile auxiliare pot sau nu să fie reziliate separat și care ar fi consecințele unei astfel de rezilieri. În ceea ce privește efectele specifice ale contractului propus, comerciantul ar trebui, de asemenea, să explice principalele consecințe ale nerespectării obligațiilor contractuale.**
- (26a) **Contractele care intră sub incidența prezentei directive pot fi de natură financiară diferită și, prin urmare, pot varia considerabil. Prin urmare, statele membre ar putea să adapteze modul în care sunt oferite astfel de explicații la circumstanțele în care se oferă serviciul financiar și la nevoia de asistență a consumatorului, ținând seama de cunoștințele și experiența consumatorului în materie de servicii financiare și de natura acestora.**

(26b) Obligația de a furniza explicații adecvate este deosebit de importantă atunci când consumatorii intenționează să încheie un contract de servicii financiare la distanță, iar comerciantul oferă explicații prin intermediul unor instrumente online, **cum ar fi roboți de chat, consiliere automatizată, instrumente interactive sau alte mijloace similare.** Pentru a se asigura că consumatorul înțelege efectele pe care contractul le poate avea asupra situației sale economice, consumatorul ar trebui să poată obține întotdeauna o intervenție umană care să acționeze în numele comerciantului, **în mod gratuit și în timpul programului de lucru al comerciantului.**

(27) [...]

(28) Prin urmare, este necesar ca Directiva 2011/83/UE să fie modificată în consecință.

(29) Prin urmare, Directiva 2002/65/CE ar trebui abrogată.

- (30) Deoarece obiectivul prezentei directive, și anume de a contribui, prin atingerea unui nivel ridicat de protecție a consumatorului, la buna funcționare a pieței interne, nu poate fi atins în suficientă măsură de către statele membre și, prin urmare, poate fi realizat mai bine la nivelul Uniunii, Uniunea poate adopta măsuri în conformitate cu principiul subsidiarității prevăzut la articolul 5 din Tratatul privind Uniunea Europeană. În conformitate cu principiul proporționalității, astfel cum este prevăzut la articolul respectiv, prezenta directivă nu depășește ceea ce este necesar pentru realizarea acestui obiectiv.
- (31) În conformitate cu Declarația politică comună din 28 septembrie 2011 a statelor membre și a Comisiei privind documentele explicative¹⁶, statele membre s-au angajat ca, în cazuri justificate, să transmită alături de notificarea măsurilor lor de transpunere și unul sau mai multe documente care să explice relația dintre componentele unei directive și părțile corespunzătoare din instrumentele naționale de transpunere. În ceea ce privește prezenta directivă, legiuitorul consideră că este justificată transmiterea unor astfel de documente,

ADOPTĂ PREZENTA DIRECTIVĂ:

¹⁶ JO C 369, 17.12.2011, p. 14.

Articolul 1
Modificări ale Directivei 2011/83/UE

Directiva 2011/83/UE se modifică după cum urmează:

1. Articolul 3 se modifică după cum urmează:

(a) se introduce următorul alineat (1b):

„(1b) **Numai** articolele 1 și 2, articolul 3 alineatele (2), (5) și (6), articolul 4, **articolul 6 alineatul (7), articolul 6a, articolul 8 alineatul (6), articolul 11a,** articolele 16a-
[...] **16d,** articolul 19, articolele 21-23, articolul 24 alineatul (1), [...] articolele 25
[...] **27 și articolul 29** se aplică contractelor la distanță încheiate între un
comerciant și un consumator pentru prestarea de servicii financiare.

Cu excepția articolului 21, [...] în cazul în care contractele menționate la primul
paragraf cuprind un contract inițial de servicii urmat de operațiuni succesive sau de o
serie de operațiuni separate de aceeași natură efectuate în timp, dispozițiile menționate
la primul paragraf se aplică numai contractului inițial.

**În cazul în care nu există un contract inițial de prestări servicii, dar se realizează
în timp operațiuni succesive sau operațiuni separate de aceeași natură între
aceleași părți contractuale, articolele 16a și 16d se aplică numai primei operațiuni.
Cu toate acestea, în cazul în care nu se realizează o operațiune de aceeași natură
timp de mai mult de un an, următoarea operațiune se consideră a fi prima dintr-o
nouă serie de operațiuni, iar articolele 16a și 16d se aplică în consecință.”**

(b) la alineatul (3), litera (d) se înlocuiește cu următorul text:

„(d) referitoare la servicii financiare, **altele decât contractele la distanță** care [...] intră sub incidența articolului 3 alineatul (1b).”

1a. La articolul 6 alineatul (1), litera (h) se înlocuiește cu următorul text:

„(h) în cazul în care există un drept de retragere, condițiile, termenele și procedurile de exercitare a dreptului respectiv, în conformitate cu articolul 11 alineatul (1), precum și formularul tipizat de retragere, prezentat în anexa I partea B, precum și, după caz, informații cu privire la existența și amplasarea butonului de retragere sau a unei funcții similare menționate la articolul 11a;”

1b. Se introduce următorul articol 11a:

„Articolul 11a

Exercitarea dreptului de retragere prevăzut în contractele la distanță încheiate prin intermediul unei interfețe online

- (1) În cazul contractelor la distanță încheiate prin intermediul unei interfețe online, comerciantul se asigură că consumatorul se poate retrage din contract prin aceeași interfață online, utilizând un buton sau o funcție similară.**

Butonul sau funcția similară se identifică cu ajutorul unei etichete lizibile care conține cuvintele « retragerea din contract aici » sau o formulare similară, lipsită de ambiguitate. Butonul de retragere sau funcția similară se plasează pe interfața online într-un mod vizibil și sunt ușor accesibile consumatorului.

- (2) Utilizarea butonului sau a funcției similare permite consumatorului să facă declarația de retragere prin furnizarea sau confirmarea următoarelor informații:**
- (a) numele consumatorului;**
 - (b) datele de identificare a contractului;**
 - (c) detalii privind mijlocul electronic prin care confirmarea retragerii urmează să fie trimisă consumatorului.**

- (3) Declarația de retragere se depune prin utilizarea unui buton de confirmare sau a unei funcții similare.

Butonul de confirmare sau funcția similară se identifică cu ajutorul unei etichete lizibile care conține cuvintele « retragerea aici » sau o formulare similară, lipsită de ambiguitate.

- (4) Odată ce consumatorul utilizează butonul de confirmare sau funcția similară, consumatorul primește automat o confirmare a depunerii declarației de retragere, care include data și ora depunerii.
- (5) Comerciantul confirmă consumatorului, fără întârzieri nejustificate, conținutul declarației de retragere, inclusiv data și ora primirii acesteia, pe un suport durabil.”

2. Se introduce următorul capitol:

„CAPITOLUL IIIa
NORME PRIVIND CONTRACTELE LA DISTANȚĂ PENTRU SERVICII
FINANCIARE [...]

Articolul 16a

Cerințe de informare pentru contractele la distanță pentru servicii financiare [...]

- (1) Înainte ca un contract la distanță sau orice ofertă similară să producă efecte obligatorii asupra consumatorului, comerciantul furnizează consumatorului, **pe o cale adaptată mijloacelor de comunicare la distanță utilizate**, următoarele informații într-o formă clară și inteligibilă:
- (a) identitatea și activitatea principală a comerciantului **și, după caz, informații similare referitoare la comerciantul în numele căruia acționează acesta;**

- (b) adresa geografică la care este stabilit comerciantul, precum și **numărul său de telefon, adresa sa de e-mail sau detalii referitoare la alte mijloace de comunicare puse la dispoziție de comerciant [...]** **și, după caz, informații similare referitoare la comerciantul în numele căruia acționează acesta;** toate aceste mijloace de comunicare oferite de comerciant permit consumatorului să contacteze rapid comerciantul și să comunice în mod eficient cu acesta **și garantează că consumatorul poate păstra toată corespondența scrisă cu comerciantul pe un suport durabil;** [...]
- (c) [...] **informații privind** locul în care consumatorul poate adresa eventualele reclamații **comerciantului și, după caz, comerciantului în numele căruia acționează acesta;**
- (d) în cazul în care comerciantul este înregistrat într-un registru al comerțului sau un registru public similar, registrul [...] în care este înregistrat comerciantul, precum și numărul de înregistrare sau mijlocul echivalent de identificare din registrul în cauză;
- (e) în cazul în care activitatea comerciantului este supusă unui regim de autorizare, [...] **denumirea, adresa, site-ul web și orice alte informații de contact aferente** autorității de supraveghere relevante;
- (f) o descriere a principalelor caracteristici ale serviciului financiar;

- (g) prețul total care trebuie plătit de consumator comerciantului pentru serviciul financiar, inclusiv toate taxele, comisioanele și cheltuielile aferente, precum și toate taxele plătite prin intermediul comerciantului sau, în cazul în care nu se poate indica prețul exact, baza de calculare a prețului, care permite consumatorului să îl verifice;
- (h) dacă este cazul, faptul că prețul a fost personalizat pe baza unui proces decizional automatizat;
- (i) **după caz**, un aviz care să indice faptul că serviciul financiar este aferent unor instrumente ce implică riscuri speciale asociate trăsăturilor lor specifice sau operațiunilor care urmează să fie executate sau al căror preț depinde de fluctuații de pe piețele financiare în afara controlului comerciantului și că performanțele istorice **nu** sunt indicatori ai performanțelor viitoare;
- (j) un aviz privind posibilitatea să existe alte taxe [...] sau costuri care nu se achită prin intermediul comerciantului sau care nu sunt impuse de acesta;
- (k) orice limitare a perioadei pentru care informațiile furnizate **în conformitate cu prezentul alineat** sunt valabile;
- (l) moduri de plată și execuție;
- (m) orice costuri suplimentare specifice, **altele decât prețul de bază**, care îi revin consumatorului pentru utilizarea mijloacelor de comunicare la distanță **necesare încheierii contractului**, în cazul în care se percep astfel de costuri suplimentare;
- (n) [...]
- (o) [...]

- (p) existența sau absența unui drept de retragere și, în cazul în care dreptul de retragere există, durata și condițiile de exercitare a acestuia, inclusiv informații privind suma pe care consumatorul poate fi obligat să o plătească **în conformitate cu articolul 16c alineatul (1) și procedurile pentru exercitarea dreptului de retragere, printre altele, adresa sau detaliile mijloacelor de comunicare relevante pentru transmiterea declarației de retragere și pentru contractele financiare încheiate prin intermediul unei interfețe online, informații privind existența și amplasarea butonului de retragere sau a unei funcții similare menționate la articolul 11a** [...];
- (q) **după caz**, durata minimă a contractului la distanță, în cazul serviciilor financiare care trebuie prestate în permanență sau în mod recurent;
- (r) informații privind orice drepturi pe care le pot avea părțile de a rezilia contractul înainte de termen sau unilateral, în temeiul termenilor contractului la distanță, inclusiv orice penalități impuse de contract în astfel de cazuri;
- (s) [...]
- (t) orice clauză contractuală privind legislația aplicabilă contractului la distanță [...];
- (u) limba sau limbile clauzelor și condițiilor contractului, ale informațiilor prealabile menționate în prezentul articol, precum și limba sau limbile în care comerciantul se angajează să comunice pe perioada contractului la distanță, cu acordul consumatorului;

(v) acolo unde este cazul, posibilitatea și modalitatea de a recurge la un mecanism extrajudiciar de depunere și soluționare a reclamațiilor cărui i se supune comerciantul;

(x) existența fondurilor de garantare sau a altor forme de compensații, care nu sunt reglementate de Directiva 2014/49/UE a Parlamentului European și a Consiliului din 16 aprilie 2014 privind sistemele de garantare a depozitelor și Directiva 97/9/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 3 martie 1997 privind sistemele de compensații pentru investitori.

(2) În cazul comunicărilor telefonice, se indică explicit la începutul oricărei conversații cu consumatorul identitatea comerciantului și scopul comercial al apelului inițiat de comerciant. **Comerciantul îl informează, de asemenea, pe consumator ori de câte ori apelul este sau poate fi înregistrat.**

[...]

Prin derogare de la alineatul (1), în cazul în care consumatorul își dă acordul în mod explicit, comerciantul poate furniza numai informațiile menționate la literele (a), (f), (g), (i) și (p) de la alineatul respectiv. Într-un astfel de caz,

comerciantul informează consumatorul cu privire la natura și disponibilitatea celorlalte informații menționate la alineatul (1) [...].

- (3) Comerciantul furnizează informațiile menționate la alineatul (1) [...] **în timp util** înainte ca consumatorul să își asume obligații în temeiul unui contract la distanță **sau al unei oferte similare**.

[...]

- (4) Informațiile menționate la alineatul (1) [...] **se pun la dispoziția** consumatorului pe un suport durabil și [...] **sunt** ușor de citit [...].

La cerere, informațiile menționate la alineatul (1) sunt puse la dispoziția consumatorilor cu deficiențe, inclusiv cu deficiențe de vedere, într-un format adecvat.

- (4a)** Cu excepția informațiilor menționate la alineatul (1) literele (a), (f), (g), **(i)** și (p), comerciantului i se permite să organizeze informațiile pe niveluri în cazul în care acestea sunt furnizate prin mijloace electronice.

În cazul [...] **organizării informațiilor pe niveluri**, trebuie să fie posibil ca informațiile menționate la alineatul (1) **să fie vizualizate, salvate și imprimare** ca document unic. **Comerciantul se asigură că consumatorului i se prezintă informațiile precontractuale menționate la alineatul (1) în integralitatea lor înainte de încheierea contractului la distanță.**

[...]

[...]

(4b) Prin derogare de la alineatele (3) și (4a), în cazul în care contractul a fost încheiat la cererea consumatorului prin intermediul unui mijloc de comunicare la distanță care nu permite furnizarea informațiilor menționate la alineatul (1) în conformitate cu alineatul (4) în timp util înainte ca consumatorul să își asume obligații în temeiul contractului la distanță sau al oricărei oferte similare, comerciantul furnizează informațiile respective în conformitate cu alineatul (4) imediat după încheierea contractului.

- (5) Sarcina probei în ceea ce privește îndeplinirea cerințelor de informare stabilite în prezentul articol îi revine comerciantului.

(5a) Statele membre pot adopta sau menține dispoziții privind cerințele de informare mai stricte decât cele menționate în prezentul articol.

- (6) În cazul în care un alt act al Uniunii care reglementează servicii financiare specifice conține norme privind informațiile care trebuie furnizate consumatorului înainte de încheierea contractului, serviciilor financiare specifice respective li se aplică numai [...] **normele** prevăzute în respectivul act al Uniunii, **indiferent de nivelul de detaliere al acestor norme**, cu excepția cazului în care se prevede altfel în actul respectiv.

În cazul în care un alt act al Uniunii care reglementează servicii financiare specifice nu conține norme privind informarea cu privire la dreptul de retragere, comerciantul informează consumatorul cu privire la existența sau absența unui astfel de drept, în conformitate cu articolul 16a alineatul (1) litera (p).

Articolul 16b

Dreptul de retragere din contractele la distanță pentru servicii financiare

- (1) Statele membre se asigură că orice consumator are la dispoziție o perioadă de 14 zile calendaristice pentru a se retrage dintr-un contract, fără penalități și fără prezentarea vreunui motiv. **Această perioadă se prelungește la 30 de zile calendaristice în cazul contractelor la distanță aferente operațiunilor privind pensiile personale.**

Termenul de retragere menționat la primul paragraf începe să curgă:

- (a) din ziua încheierii contractului la distanță sau
- (b) din ziua în care consumatorului îi sunt aduse la cunoștință clauzele și condițiile contractuale și informațiile, conform articolului 16a, în cazul în care ziua respectivă este ulterioară celei la care se face referire la litera (a) a acestui paragraf.

În cazul în care consumatorului nu i-au fost aduse la cunoștință clauzele și condițiile contractuale, precum și informațiile prevăzute la articolul 16a, perioada de retragere expiră la 12 luni și 14 zile calendaristice de la încheierea contractului. Acest lucru nu se aplică în cazul în care consumatorul nu a fost informat cu privire la dreptul său de retragere în conformitate cu articolul 16a alineatul (1) litera (p).

(2) Dreptul de retragere nu se aplică:

- (a) serviciilor financiare [...] al căror preț depinde de fluctuații de pe piața financiară în afara controlului comerciantului, care pot apărea în timpul perioadei de retragere, cum ar fi serviciile legate de:
- valută; [...]
 - **instrumente de piață monetară;**
 - valori mobiliare;
 - unități ale organismelor de plasament colectiv;
 - contracte financiare la termen (futures), inclusiv instrumentele echivalente regularizate în numerar;
 - contracte la termen pe rata dobânzii (FRA);
 - contracte swap pe rata dobânzii, pe cursul de schimb și pe acțiuni (equity swaps);
 - opțiuni de cumpărare sau vîndere a instrumentelor menționate la acest punct, inclusiv instrumentele echivalente regularizate în numerar. Această categorie include în special opțiunile pe devize și pe rata dobânzii;
 - criptoactive [...];
- (b) polițelor de asigurare pentru călătorie și bagaje sau polițelor de asigurare similare pe termen scurt, cu o durată mai mică de o lună;
- (c) contractelor a căror execuție a fost realizată complet de ambele părți, la cererea expresă a consumatorului, înainte ca acesta să își exercite dreptul de retragere.

- (3) Se consideră că dreptul de retragere al consumatorului a fost exercitat în termenul de retragere menționat la alineatul (1) dacă comunicarea privind exercitarea dreptului de retragere a fost trimisă sau dacă butonul de retragere **ori o funcție similară**, astfel cum se menționează la [...] **articolul 11a**, au fost [...] **utilizate** de consumator înainte de expirarea acestei perioade.
- (4) Prezentul articol nu aduce atingere niciunei norme din legislația națională care stabilește o perioadă de timp în cursul căreia nu poate începe executarea contractului.
- (5) [...]
- [...]
- [...]

- (5a) În cazul în care un serviciu auxiliar legat de contractul la distanță pentru servicii financiare este prestat de comerciant sau de terț pe baza unui acord între partea terță respectivă și comerciant, respectivul contract auxiliar este reziliat, fără penalizări pentru consumator, în cazul în care consumatorul își exercită dreptul de retragere în conformitate cu prezentul articol.
- (6) În cazul în care un alt act al Uniunii care reglementează anumite servicii financiare conține norme privind [...] dreptul de retragere, serviciilor financiare specifice respective li se aplică numai normele privind dreptul de retragere din actul respectiv, cu excepția cazului în care actul respectiv prevede altfel. **În cazul în care există posibilitatea ca statele membre să aleagă între dreptul de retragere și o alternativă, cum ar fi perioada de reflecție, numai normele corespunzătoare din respectivul act al Uniunii se aplică serviciilor financiare specifice în cauză, cu excepția situației în care se prevede altfel în actul respectiv.**
- (6a) Prin derogare de la prezentul articol, statele membre pot alege să aplice, ca alternativă, dispozițiile de mai jos următoarelor servicii financiare în ceea ce privește dreptul de retragere sau o perioadă de reflecție:**
- a) **articolul 14 alineatul (6) din Directiva 2014/17/UE a Parlamentului European și a Consiliului¹⁷ contractelor de credit excluse din domeniul de aplicare în conformitate cu articolul 3 alineatul (2) din Directiva 2014/17/UE a Parlamentului European și a Consiliului și**
- b) **articolele 14 și 15 din Directiva 2008/48/CE a Parlamentului European și a Consiliului¹⁸ contractelor de credit excluse din domeniul de aplicare în conformitate cu articolul 2 alineatul (2) din Directiva 2008/48/CE a Parlamentului European și a Consiliului.**

¹⁷ **Directiva 2014/17/UE a Parlamentului European și a Consiliului din 4 februarie 2014 privind contractele de credit oferite consumatorilor pentru bunuri imobile rezidențiale și de modificare a Directivelor 2008/48/CE și 2013/36/UE și a Regulamentului (UE) nr. 1093/2010 (JO L 60, 28.2.2014, p. 34).**

¹⁸ **Directiva 2008/48/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 23 aprilie 2008 privind contractele de credit pentru consumatori și de abrogare a Directivei 87/102/CEE a Consiliului, JO L 133, 22.5.2008, p. 66.**

Articolul 16c

Plata serviciului prestat înainte de retragere

- (1) În cazul în care consumatorul își exercită dreptul de retragere în conformitate cu articolul 16b, acestuia i se poate impune să plătească, fără întârzieri nejustificate, numai serviciul financiar prestat efectiv de comerciant în conformitate cu contractul la distanță. Valoarea care trebuie plătită:
- (a) nu depășește o sumă proporțională cu serviciul deja prestat, în comparație cu acoperirea totală a contractului la distanță;
 - (b) nu este în niciun caz de asemenea natură încât să poată fi interpretată ca penalitate.

(1a) Statele membre pot dispune ca în cazul retragerii dintr-un contract de asigurare, consumatorului să nu i se poată impune plata niciunei sume.

- (2) Comerciantul nu îi poate impune consumatorului să plătească o sumă potrivit alineatului (1) din prezentul articol decât dacă poate dovedi că acel consumator a fost informat în mod corespunzător cu privire la suma plătibilă, în conformitate cu articolul 16a alineatul (1) litera (p). Comerciantul nu poate însă solicita în niciun caz o astfel de plată în cazul în care comerciantul a început executarea contractului înainte de expirarea perioadei de retragere prevăzute la articolul 16b alineatul (1) fără solicitarea prealabilă a consumatorului.
- (3) Fără nicio întârziere nejustificată și în termen de maximum 30 de zile calendaristice, comerciantul rambursează consumatorului orice sume pe care le-a primit de la acesta în temeiul contractului la distanță, cu excepția sumei menționate la alineatul (1). Această perioadă începe din ziua în care comerciantul primește notificarea de retragere.
- (4) Consumatorul rambursează comerciantului orice sume pe care le-a primit de la comerciant, fără întârzieri nejustificate și în termen de maximum 30 de zile calendaristice. Această perioadă începe din ziua în care consumatorul se retrage din contract.

Articolul 16d
Explicații adecvate

- (1) Statele membre se asigură că comercianții au obligația de a furniza consumatorului explicații adecvate cu privire la contractele de servicii financiare propuse, care să îi permită consumatorului să evalueze dacă contractul propus și serviciile auxiliare sunt adaptate la nevoile și la situația sa financiară. Explicațiile includ următoarele elemente:
- (a) informarea precontractuală necesară;
 - (b) caracteristicile esențiale ale contractului propus, inclusiv eventualele servicii auxiliare;
 - (c) efectele specifice pe care contractul propus le poate avea asupra consumatorului [...].
- (2) [...]

(2a) Statele membre precizează modul și nivelul de detaliere în care se prezintă explicațiile menționate la alineatul (1), putându-le adapta la circumstanțele situației în care este oferit serviciul financiar, la persoana căreia îi este oferit și la tipul de serviciu financiar oferit.

- (3) Statele membre se asigură că, în cazul în care comerciantul utilizează instrumente online, consumatorul are dreptul de a solicita și de a obține intervenția umană **în fiecare etapă a procesului de negociere și a relației contractuale.**
- (4) În cazul în care un alt act al Uniunii care reglementează servicii financiare specifice conține norme privind [...] **explicațiile adecvate** ce trebuie furnizate consumatorului, **serviciilor financiare specifice respective li se aplică numai normele privind explicațiile adecvate din actul în cauză al Uniunii, cu excepția cazului în care actul respectiv prevede altfel [...].**”

Articolul 16e

[...]

[...]

3. La articolul 29, alineatul (1) se înlocuiește cu următorul text:

„(1) În cazul în care un stat membru recurge la oricare dintre opțiunile normative menționate la articolul 3 alineatul (4), articolul 6 alineatul (7) sau (8), articolul 7 alineatul (4), articolul 8 alineatul (6), articolul 9 alineatul (1a) sau (3), articolul 16 alineatul (2) sau (3), [...] articolul 16a alineatul (5a) și articolul 16b alineatul (6a), acesta informează Comisia cu privire la hotărârea sa până la [data transpunerii], precum și cu privire la orice modificare ulterioară.”

4. La articolul 30, se adaugă următorul paragraf:

„În termen de [5 ani de la intrarea în vigoare], Comisia prezintă Parlamentului European și Consiliului un raport privind aplicarea prezentei directive în ceea ce privește contractele la distanță pentru servicii financiare. Raportul respectiv include, în special, o evaluare a furnizării de servicii financiare prin intermediul unei interfețe online, inclusiv a efectelor structurii, proiectării, funcționării sau modului de operare al interfețelor online asupra capacității consumatorului de a lua decizii. Dacă este cazul, raportul este însoțit de o propunere legislativă pentru a adapta prezenta directivă la evoluțiile din domeniul drepturilor consumatorilor.”

Articolul 2

Transpunere

- (1) Statele membre adoptă și publică, până la [24 luni de la data adoptării], actele cu putere de lege și actele administrative necesare pentru a se conforma prezentei directive. Statele membre comunică de îndată Comisiei textele acestor dispoziții.

Statele membre aplică dispozițiile respective începând cu [ziua de după 24 de luni + **6 luni** de la adoptare].

Atunci când statele membre adoptă dispozițiile respective, acestea conțin o trimitere la prezenta directivă sau sunt însoțite de o astfel de trimitere la data publicării lor oficiale. Statele membre stabilesc modalitatea de efectuare a acestei trimiteri.

- (2) Comisiei îi sunt comunicate de către statele membre textele principalelor dispoziții de drept intern pe care le adoptă în domeniul reglementat de prezenta directivă.

Articolul 3

Abrogare

Directiva 2002/65/CE se abrogă de la [24 de luni + **6 luni** de la adoptare].

Trimiterile la directiva abrogată se interpretează ca trimiteri la Directiva 2011/83/UE, astfel cum a fost modificată prin prezenta directivă, și se citesc în conformitate cu tabelul de corespondență din anexa la prezenta directivă.

Articolul 4

Intrare în vigoare

Prezenta directivă intră în vigoare în a douăzecea zi de la data publicării în *Jurnalul Oficial al Uniunii Europene*.

Articolul 5

Destinatari

Prezenta directivă se adresează statelor membre.

Adoptată la Bruxelles,

Pentru Parlamentul European,
Președintele

Pentru Consiliu,
Președintele

Tabel de corespondență

Directiva 2002/65/CE	Directiva 2011/83/UE, astfel cum a fost modificată prin prezenta directivă
Articolul 1 alineatul (1)	-
Articolul 1 alineatul (2) primul paragraf	Articolul 3 alineatul (1b) al doilea paragraf
Articolul 1 alineatul (2) al doilea paragraf	-
Articolul 2 litera (a)	Articolul 2 punctul 7
Articolul 2 litera (b)	Articolul 2 punctul 12
Articolul 2 litera (c)	Articolul 2 punctul 2
Articolul 2 litera (d)	Articolul 2 punctul 1
Articolul 2 litera (e)	Articolul 2 punctul 7
Articolul 2 litera (f)	Articolul 2 punctul 10
Articolul 2 litera (g)	-
Articolul 3 alineatul (1)	Articolul 16a alineatul (1)
Articolul 3 alineatul (1) punctul (1) literele (a), (b) și (c)	Articolul 16a alineatul (1) literele (a) și (b)
Articolul 3 alineatul (1) punctul (1) litera (d)	Articolul 16a alineatul (1) litera (d)
Articolul 3 alineatul (1) punctul (1) litera (e)	Articolul 16a alineatul (1) litera (e)
Articolul 3 alineatul (1) punctul (2) litera (a)	Articolul 16a alineatul (1) litera (f)
Articolul 3 alineatul (1) punctul (2) litera (b)	Articolul 16a alineatul (1) litera (g)
Articolul 3 alineatul (1) punctul (2) litera (c)	Articolul 16a alineatul (1) litera (i)
Articolul 3 alineatul (1) punctul (2) litera (d)	Articolul 16a alineatul (1) litera (j)
Articolul 3 alineatul (1) punctul (2) litera (e)	Articolul 16a alineatul (1) litera (k)
Articolul 3 alineatul (1) punctul (2) litera (f)	Articolul 16a alineatul (1) litera (l)
Articolul 3 alineatul (1) punctul (2) litera (g)	Articolul 16a alineatul (1) litera (m)
Articolul 3 alineatul (1) punctul (3) litera (a)	Articolul 16a alineatul (1) litera (p)
Articolul 3 alineatul (1) punctul (3) litera (b)	Articolul 16a alineatul (1) litera (q)
Articolul 3 alineatul (1) punctul (3) litera (c)	Articolul 16a alineatul (1) litera (r)
Articolul 3 alineatul (1) punctul (3) litera (d)	Articolul 16a alineatul (1) litera (s)

Directiva 2002/65/CE	Directiva 2011/83/UE, astfel cum a fost modificată prin prezenta directivă
Articolul 3 alineatul (1) punctul (3) litera (e)	-
Articolul 3 alineatul (1) punctul (3) litera (f)	Articolul 16a alineatul (1) litera (t)
Articolul 3 alineatul (1) punctul (3) litera (g)	Articolul 16a alineatul (1) litera (u)
Articolul 3 alineatul (1) punctul (4) litera (a)	Articolul 16a alineatul (1) litera (v)
Articolul 3 alineatul (1) punctul (4) litera (b)	-
Articolul 3 alineatul (2)	-
Articolul 3 alineatul (3) litera (a)	Articolul 16a alineatul (2) primul paragraf
Articolul 3 alineatul (3) litera (b) prima, a doua, a treia și a cincea liniuță	Articolul 16a alineatul (2) al doilea paragraf
Articolul 3 alineatul (3) litera (b) a patra liniuță	-
Articolul 3 alineatul (3) al doilea paragraf	Articolul 16a alineatul (2) al treilea paragraf
Articolul 3 alineatul (4)	-
Articolul 4 alineatele (1) și (5)	Articolul 16a alineatul (6)
Articolul 4 alineatele (2), (3), (4)	-
Articolul 5 alineatul (1)	Articolul 16a alineatul (3) primul paragraf și alineatul (4) primul paragraf
Articolul 5 alineatul (2)	-
Articolul 5 alineatul (3)	-
Articolul 6 alineatul (1) primul paragraf prima teză	Articolul 16b alineatul (1) primul paragraf
Articolul 6 alineatul (1) primul paragraf a doua teză	-
Articolul 6 alineatul (1) al doilea paragraf prima liniuță	Articolul 16b alineatul (1) al doilea paragraf litera (a)
Articolul 6 alineatul (1) al doilea paragraf a doua liniuță	Articolul 16b alineatul (1) al doilea paragraf litera (b)
Articolul 6 alineatul (1) al treilea paragraf	-
Articolul 6 alineatul (2) litera (a)	Articolul 16b alineatul (2) litera (a)
Articolul 6 alineatul (2) litera (b)	Articolul 16b alineatul (2) litera (b)
Articolul 6 alineatul (2) litera (c)	Articolul 16b alineatul (2) litera (c)
Articolul 6 alineatele (3), (4), (5), (6), (7) și (8)	-

Directiva 2002/65/CE	Directiva 2011/83/UE, astfel cum a fost modificată prin prezenta directivă
Articolul 7 alineatul (1) porțiunea introductivă	Articolul 16c alineatul (1) porțiunea introductivă
Articolul 7 alineatul (1) prima liniuță	Articolul 16c alineatul (1) litera (a)
Articolul 7 alineatul (1) a doua liniuță	Articolul 16c alineatul (1) litera (b)
Articolul 7 alineatul (2)	-
Articolul 7 alineatul (3)	Articolul 16c alineatul (2)
Articolul 7 alineatul (4)	Articolul 16c alineatul (3)
Articolul 7 alineatul (5)	Articolul 16c alineatul (4)
Articolul 9	-
Articolul 10	-
Articolul 11 primul și al treilea paragraf	Articolul 24 alineatul (1)
Articolul 11 al doilea paragraf	-
Articolul 12 alineatul (1)	Articolul 25 primul paragraf
Articolul 12 alineatul (2)	-
Articolul 13 alineatul (1)	Articolul 23 alineatul (1)
Articolul 13 alineatul (2)	Articolul 23 alineatul (2)
Articolul 13 alineatul (3)	-
Articolul 14	-
Articolul 15	-
Articolul 16	-
Articolul 17	-
Articolul 18	-
Articolul 19	-
Articolul 20	-
Articolul 21	-
Articolul 22	-
Articolul 23	-