

Bruxelles, 13. svibnja 2022.
(OR. en)

9053/22

**Međuinstitucijski predmet:
2022/0147(COD)**

**CONSOM 115
MI 387
COMPET 331
EF 137
ECOFIN 425
DIGIT 96
CODEC 687
CYBER 168**

POP RATNA BILJEŠKA

Od:	Glavna tajnica Europske komisije, potpisala direktorica Martine DEPREZ
Datum primitka:	12. svibnja 2022.
Za:	Glavno tajništvo Vijeća
Br. dok. Kom.:	COM(2022) 204 final
Predmet:	Prijedlog DIREKTIVE EUROPSKOG PARLAMENTA I VIJEĆA o izmjeni Direktive 2011/83/EU u pogledu ugovora sklopljenih na daljinu o pružanju financijskih usluga namijenjenih potrošačima i o stavljanju izvan snage Direktive 2002/65/EZ

Za delegacije se u prilogu nalazi dokument COM(2022) 204 final.

Priloženo: COM(2022) 204 final



EUROPSKA
KOMISIJA

Bruxelles, 11.5.2022.
COM(2022) 204 final

2022/0147 (COD)

Prijedlog

DIREKTIVE EUROPSKOG PARLAMENTA I VIJEĆA

**o izmjeni Direktive 2011/83/EU u pogledu ugovora sklopljenih na daljinu o pružanju
financijskih usluga namijenjenih potrošačima i o stavljanju izvan snage Direktive
2002/65/EZ**

(Tekst značajan za EGP)

{SEC(2022) 203 final} - {SWD(2022) 141 final} - {SWD(2022) 142 final}

OBRAZLOŽENJE

1. KONTEKST PRIJEDLOGA

• Razlozi i ciljevi prijedloga

Cilj je Direktive 2002/65/EZ o trgovanju na daljinu financijskim uslugama koje su namijenjene potrošačima (Direktiva ili DMFSD) osigurati slobodno kretanje financijskih usluga na jedinstvenom tržištu usklađivanjem određenih pravila o zaštiti potrošača u tom području i osigurati visoku razinu zaštite potrošača. Ako se na određenu financijsku uslugu namijenjenu potrošačima ne primjenjuje zakonodavstvo EU-a o određenim proizvodima ni horizontalna pravila EU-a, Direktiva se primjenjuje horizontalno na sve sadašnje ili buduće bankovne, kreditne ili osiguravajuće usluge, usluge osobne mirovine, ulaganja ili plaćanja ugovorene sredstvima daljinske komunikacije (tj. bez istodobne fizičke prisutnosti trgovca i potrošača). Direktivom se utvrđuju informacije koje je potrebno pružiti potrošaču prije sklapanja ugovora na daljinu (predugovorne informacije), potrošaču se odobrava pravo odustajanja za određene financijske usluge te se određuju pravila o uslugama koje nisu naručene i neželjenoj komunikaciji.

Direktiva je bila predmet **evaluacije** u okviru preispitivanja primjerenosti propisa (REFIT), a Komisija je iznijela svoje rezultate u **radnom dokumentu službi**¹. Iz glavnih rezultata evaluacije mogu se izvesti dva glavna zaključka. Najprije, nakon početka primjene Direktive donesen je niz zakonodavnih akata EU-a o određenim proizvodima (npr. Direktiva o potrošačkim kreditima² ili Direktiva o hipotekarnim kreditima³) i horizontalno zakonodavstvo EU-a (npr. Opća uredba o zaštiti podataka⁴) koji obuhvaćaju aspekte prava potrošača u pogledu financijskih usluga koje su također obuhvaćene Direktivom. Zbog tog nedavno donesenog zakonodavstva važnost i dodana vrijednost Direktive naknadno su se smanjile. Drugi je zaključak da je bez obzira na to u evaluaciji istaknuto kako je Direktiva i dalje relevantna u nizu područja (npr. za određena skupa ulaganja, npr. dijamante, i dalje se primjenjuju odredbe o pravu odustajanja). U evaluaciji je istaknuto da obilježje sigurnosne mreže potrošačima osigurava određenu razinu zaštite za ugovore sklopljene na daljinu čak i u slučaju financijskih proizvoda na koje se zakonodavstvo EU-a još uvijek ne primjenjuje (npr. budući da ne postoje pravila EU-a o kriptovalutama, primjenjuje se Direktiva). U evaluaciji je naglašeno i da su brojne promjene, na primjer sve veća digitalizacija usluga, utjecale na djelotvornost Direktive u ostvarivanju njezinih glavnih ciljeva koji se odnose na osiguravanje visoke razine zaštite potrošača i poticanje prekograničnog sklapanja financijskih usluga koje se prodaju na daljinu.

Uz razne političke i zakonodavne mjere koje je Komisija poduzela, u proteklih se 20 godina **trgovanje na daljinu financijskim uslugama koje su namijenjene potrošačima brzo promijenilo**. Pružatelji financijskih usluga i potrošači prestali su upotrebljavati faks uređaje, koji se spominju u Direktivi, a pojavili su se novi akteri (kao što su financijskotehnološka

¹ Europska komisija, Radni dokument službi Komisije, Evaluacija Direktive 2002/65/EZ o trgovanju na daljinu financijskim uslugama koje su namijenjene potrošačima, SWD(2020) 261 final.

² Direktiva 2008/48/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 23. travnja 2008. o ugovorima o potrošačkim kreditima i stavljanju izvan snage Direktive Vijeća 87/102/EEZ (SL L 133, 22.5.2008., str. 66.).

³ Direktiva 2014/17/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 4. veljače 2014. o ugovorima o potrošačkim kreditima koji se odnose na stambene nekretnosti i o izmjeni direktiva 2008/48/EZ i 2013/36/EU i Uredbe (EU) br. 1093/2010 (SL L 60, 28.2.2014., str. 34.).

⁴ Uredba (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. travnja 2016. o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka te o stavljanju izvan snage Direktive 95/46/EZ (SL L 119, 4.5.2016., str. 1.).

poduzeća) s novim poslovnim modelima i novim distribucijskim kanalima (npr. financijske usluge koje se prodaju putem interneta). Potrošači su spremni u tom kontekstu upotrebljavati digitalne alate te kupuju financijske proizvode i usluge putem interneta, zbog čega etablirani akteri prilagođuju svoju tržišnu i poslovnu praksu. Trend kupnje putem interneta općenito se ubrzao i zbog pandemije bolesti COVID-19 i posljedičnih ograničenja kretanja. U tom je smislu Direktiva pridonijela i pružanju financijskih usluga, a ujedno i visokoj razini zaštite potrošača, na primjer u bankarskom sektoru, ponajprije u svrhu uspostave poslovnog odnosa digitalnim putem⁵. Zbog ograničenja kretanja tijekom pandemije fizički sastanci potrošača i pružatelja usluga u bankama sveli su se na najmanju moguću mjeru. Stoga je bilo uobičajenije uspostavljati poslovne odnose s potencijalnim klijentima digitalnim putem. U takvim su slučajevima pružatelji financijskih usluga pri traženju mišljenja relevantnih nadležnih tijela primjenjivali pravila iz Direktive jer je ugovor sklopljen „na daljinu” (odnosno bez istodobne fizičke prisutnosti pružatelja financijske usluge i potrošača). S obzirom na ishod evaluacije Komisija je u Programu rada za 2020. navela da Direktivu treba preispitati u okviru programa REFIT⁶. U tu je svrhu 2021. na temelju navedene evaluacije provela procjenu učinka. Zakonodavni prijedlog u nastavku ishod je te procjene učinka.

Cilj je prijedloga pojednostavniti i modernizirati zakonodavni okvir tako što će postojeća Direktiva o trgovanju na daljinu financijskim uslugama biti stavljena izvan snage, a u područje primjene horizontalno primjenjive Direktive o pravima potrošača uključit će se relevantni aspekti prava potrošača koja se odnose na ugovore o financijskim uslugama sklopljene na daljinu i namijenjene potrošačima.

Opći cilj zakonodavstva ostaje isti: promicati pružanje financijskih usluga na unutarnjem tržištu i ujedno osigurati visoku razinu zaštite potrošača. Taj se cilj ostvaruje na pet različitih načina:

- **potpuno usklađivanje:** ista visoka razina zaštite potrošača na cijelom jedinstvenom tržištu najbolje se osigurava potpunim usklađivanjem. Usklađivanje znači da se pružateljima financijskih usluga i potrošačima jamče ista prava u svim državama članicama EU-a;
- **predugovorne informacije:** pravodoban primitak ključnih informacija u jasnom i razumljivom obliku, bilo elektroničkim putem ili na papiru, osigurava potrebnu transparentnost i osnažuje potrošača. U tom se smislu Prijedlogom nastoji urediti koje predugovorne informacije treba dostaviti te kako i kad ih treba dostaviti. Konkretno, pravila su modernizirana dodavanjem određenih pojedinosti koje nisu spomenute u Direktivi 2002/65/EZ, kao što je navođenje e-adrese pružatelja financijskih usluga. Prijedlogom se uređuje i način dostavljanja informacija kad je riječ o elektroničkoj komunikaciji. U prijedlogu se utvrđuju pravila kada treba dostaviti informacije kako bi potrošači imali dovoljno vremena za tumačenje primljenih predugovornih informacija i kako bi ih mogli razmotriti prije nego što zaista sklope ugovor;

⁵ Digitalna uspostava poslovnog odnosa postupak je kojim potencijalni potrošač i pružatelj financijskih usluga bez fizičkog sastanka i u potpuno digitaliziranom obliku razmjenjuju mišljenja u stvarnom vremenu kako bi potrošač postao klijent pružatelja financijskih usluga.

⁶ Komunikacija Komisije Europskom parlamentu, Vijeću, Europskom gospodarskom i socijalnom odboru i Odboru regija, *Prilagođeni Program rada Komisije za 2020. – Ambicioznija Unija*, COM(2020) 440 final.

- **pravo odustajanja:** pravo odustajanja osnovno je pravo potrošača. Ono je iznimno važno u području financijskih usluga jer bi određeni proizvodi i usluge mogli biti složeni i teško razumljivi. To je pravo ojačano na dva konkretna načina: najprije, kada potrošač elektroničkim putem sklopi ugovor o financijskim uslugama na daljinu, trgovac mora osigurati gumb za odustajanje. Na taj način potrošaču postaje lakše ostvariti to pravo; drugi je povezan s vremenom dostave predugovornih informacija i podrazumijeva da će trgovac dostaviti obavijest o pravu odustajanja ako su predugovorne informacije primljene u roku kraćem od jednog dana od sklapanja ugovora;
- **pravednost na internetu:** ugovori o financijskim uslugama sve se više sklapaju elektroničkim putem. Stoga, kako bi se osigurala visoka razina zaštite potrošača, u Prijedlogu se utvrđuju posebna pravila za zaštitu potrošača pri sklapanju ugovora o pružanju financijskih usluga elektroničkim putem. Utvrđuju se pravila o odgovarajućim objašnjenjima koja se pružaju na daljinu, uključujući s pomoću internetskih alata (npr. robotizirano savjetovanje ili okviri za razgovor). Pravilima se utvrđuju zahtjevi u pogledu informacija koje trgovac mora pružiti potrošaču i mogućnost da potrošač, ako se upotrebljavaju internetski alati, zatraži ljudsku intervenciju. Stoga bi potrošač uvijek morao imati mogućnost razgovora s ljudskim bićem koje zastupa trgovca. Prijedlogom se također nastoji osigurati da trgovci ne iskorištavaju obrasce ponašanja potrošača. U tom smislu trgovcima je zabranjeno da svoja internetska sučelja postave na način kojim se može narušiti sposobnost potrošača da donesu slobodnu, samostalnu i informiranu odluku ili izbor;
- **izvršenje:** Prijedlogom se jačaju i pravila o izvršenju koja se odnose na pružanje financijskih usluga: pravila o izvršenju i sankcijama koja se trenutačno primjenjuju u okviru Direktive 2011/83/EU o pravima potrošača („Direktiva o pravima potrošača”) proširuju se na ugovore o pružanju financijskih usluga koji su sklopljeni na daljinu, uključujući izmjene uvedene u Direktivi (EU) 2019/2161 o boljem izvršavanju i modernizaciji koje se odnose na sankcije u slučaju prekograničnih raširenih povreda.

• **Dosljednost s postojećim odredbama politike u tom području**

Direktiva 2002/65/EU i Direktiva 2011/83/EU uvelike su slične. U objema se potrošačima dodjeljuju osnovna prava, kao što su pravo odustajanja i pravo na primitak predugovornih informacija. Objema se direktivama uređuju ugovori sklopljeni na daljinu te se obje primjenjuju horizontalno i služe kao opće zakonodavstvo. Međutim, trenutačno su iz područja primjene Direktive 2011/83/EU isključene financijske usluge. Svrha je ovog Prijedloga okončati isključenje financijskih usluga iz Direktive 2011/83/EU i tako proširiti njezino područje primjene na financijske usluge ugovorene na daljinu. To znači da će se niz članaka iz postojeće Direktive 2011/83/EU primjenjivati na financijske usluge koje se prodaju na daljinu. U Direktivu 2011/83/EU uključit će se posebno poglavlje o ugovorima na daljinu za financijske usluge namijenjene potrošačima. Na taj se način Prijedlogom osigurava dosljednost s postojećim odredbama politike u području zaštite potrošača i financijskih usluga.

Ovim se Prijedlogom osigurava dosljednost s postojećim pravilima u području financijskih usluga, s obzirom na to da je odnos između dva područja reguliran načelom prema kojem, ako je bilo koja od odredaba ove Direktive proturječna odredbi nekog drugog akta Unije koji uređuje posebne sektore, odredba toga drugog akta Unije ima prednost i primjenjuje se na te posebne sektore. Posebna pažnja posvećena je osiguravanju jasnog razgraničenja preklapanja

između zakonodavstva o određenim proizvodima i ovog Prijedloga, posebno u vezi s predugovornim informacijama, pravom odustajanja i odgovarajućim objašnjenjima.

Ovaj je Prijedlog u skladu s postojećim horizontalnim pravilima o pravima potrošača koja nadilaze Direktivu 2011/83/EU, uključujući Direktivu 2005/29/EZ o nepoštenoj poslovnoj praksi poslovnog subjekta u odnosu prema potrošaču na unutarnjem tržištu i Direktivu 2006/114/EZ o zavaravajućem i komparativnom oglašavanju koje se već primjenjuju na financijske usluge.

- **Dosljednost u odnosu na druge politike Unije**

Ciljevi Prijedloga u skladu su s politikama i ciljevima EU-a.

Prijedlog je u skladu s ostalim zakonodavstvom i politikama EU-a, posebno u području zaštite potrošača i financijskih usluga, te ih nadopunjuje.

Komisija prepoznaje da digitalna tranzicija uvelike utječe na svakodnevni život te je u svoje glavne ciljeve uvrstila spremnost Europe za digitalno doba. U rujnu 2020. donijela je [akcijski plan za uniju tržišta kapitala](#) i [paket za digitalno financiranje](#), koji uključuje strategiju za digitalne financije i zakonodavne prijedloge o kriptoomovini i digitalnoj otpornosti, za konkurentan financijski sektor EU-a u kojem se potrošačima omogućuje pristup inovativnim financijskim proizvodima, a ujedno im se osigurava zaštita i financijska stabilnost. Akcijski plan za uniju tržišta kapitala sadržava niz mjera, među ostalim posebnu mjeru za povećanje povjerenja u tržišta kapitala. U Prijedlogu se u tom pogledu uzimaju u obzir te nedavne inicijative, a cilj mu je modernizirati pravila i ujedno povećati povjerenje potrošača.

2. PRAVNA OSNOVA, SUPSIDIJARNOST I PROPORCIONALNOST

- **Pravna osnova**

Zaštita potrošača u zajedničkoj je nadležnosti (podijeljena nadležnost) EU-a i država članica. Kako je navedeno u članku 169. Ugovora o funkcioniranju EU-a (UFEU), EU je dužan pomoći u zaštiti gospodarskih interesa potrošača i promicanju njihova prava na obaviještenost i obrazovanje u svrhu zaštite njihovih interesa. Prijedlog se temelji na članku 114. UFEU-a. U skladu s člankom 169. stavkom 2. točkom (a) UFEU-a on čini pravnu osnovu za donošenje mjera koje pridonose ostvarivanju ciljeva iz članka 169. UFEU-a u kontekstu ostvarivanja jedinstvenog tržišta.

- **Supsidijarnost (za neisključivu nadležnost)**

Načelo supsidijarnosti primjenjuje se u mjeri u kojoj prijedlog nije u isključivoj nadležnosti Unije.

Očekuje se da će se zbog digitalizacije i potencijalnog ulaska novih digitalnih aktera na financijsko tržište povećati prekogranično pružanje financijskih usluga. Zbog toga će zajednička pravila EU-a koja su primjerena digitalnom dobu postati potrebna i djelotvornija za ostvarivanje ciljeva politike EU-a. Stoga se horizontalna pravila kojima se uređuju sadašnje i buduće financijske usluge mogu utvrditi isključivo u aktu EU-a.

Budući da države članice ne mogu dostatno ostvariti ciljeve predloženog djelovanja, ti se ciljevi zbog opsega ili učinaka predloženog djelovanja mogu bolje ostvariti na razini Unije. U Ugovoru se predviđa djelovanje kojim bi se osigurala uspostava i funkcioniranje jedinstvenog tržišta s visokom razinom zaštite potrošača te slobodnim pružanjem usluga.

- **Proporcionalnost**

U skladu s načelom proporcionalnosti Prijedlogom se ne prelaze okviri onog što je uistinu nužno za ostvarivanje njegovih ciljeva.

Predložena pravila podrazumijevala bi određene troškove za dobavljače, ali ne bi prelazila okvire onog što bi se smatralo prihvatljivim u kontekstu ambicioznog pristupa koji će odgovarati i budućim potrebama i kojim će se ostvariti veće pogodnosti za potrošače, dobavljače i društvo u širem smislu.

- **Odabir instrumenta**

Direktiva 2002/65/EZ staviti će se izvan snage te će se u Direktivu 2011/83/EU uvesti brojne odredbe o financijskim uslugama namijenjenima potrošačima koje su ugovorene na daljinu. Na taj će se način državama članicama omogućiti da izmijene zakonodavstvo koje je na snazi ako je to potrebno u svrhu usklađivanja.

3. **REZULTATI EX POST EVALUACIJA, SAVJETOVANJA S DIONICIMA I PROCJENA UČINKA**

- **Ex post evaluacije/provjere primjerenosti postojećeg zakonodavstva**

Komisija je 2006. podnijela [izvješće](#) o provedbi Direktive 2002/65/EZ. U njemu je zaključila da ne može ispuniti zahtjeve iz članka 20. stavka 1. Direktive jer su države članice kasnile s prenošenjem Direktive te je obavijestila suzakonodavce da će naknadno podnijeti još jedno izvješće. Komisija je 2009. podnijela [izvješće](#) kako je utvrđeno u članku 20. stavku 1. Direktive.

U [akcijskom planu Europske komisije za financijske usluge namijenjene potrošačima iz 2017.](#) Komisija se obvezala procijeniti je li tržište prodaje na daljinu maloprodajnih financijskih usluga i dalje primjereno kako bi utvrdila potencijalne rizike za potrošače i poslovne prilike na tom tržištu te će na temelju toga odlučiti je li potrebno mijenjati uvjete prodaje na daljinu. U [bihevioralnoj studiji objavljenj 2019.](#) analiziran je način na koji tehnike kojima se pružatelji maloprodajnih financijskih usluga služe na internetu utječu na ponašanje potrošača u fazi oglašavanja i predugovornoj fazi. Komisija je na temelju [Programa rada za 2019.](#) pokrenula [cjelovitu evaluaciju](#) Direktive. Evaluacija je objavljena u studenome 2020.

U [radnom dokumentu službi Komisije iz 2020.](#) navedeno je da je Direktiva 2002/65/EZ zbog unutarnjih i vanjskih prepreka bila djelomično djelotvorna u povećanju zaštite potrošača i ograničeno djelotvorna kad je riječ o doprinosu konsolidaciji jedinstvenog tržišta. U zaključku je navedeno da Direktiva ipak donosi dodanu vrijednost za EU te da su ciljevi utvrđeni u članku 1. i dalje relevantni. Međutim, digitalizacija je dovela do pogoršanja određenih aspekata koji u Direktivi nisu potpuno obrađeni, među ostalim način i vrijeme dostavljanja informacija. U radnom dokumentu službi Komisije iz 2020. zaključeno je i da je postupno uvođenje zakonodavstva EU-a o određenim proizvodima, kao što su Direktiva 2008/48/EU⁷, Direktiva 2014/17⁸, Direktiva 2014/92⁹ i horizontalno zakonodavstvo EU-a, kao što je Uredba

⁷ Direktiva 2008/48/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 23. travnja 2008. o ugovorima o potrošačkim kreditima i stavljanju izvan snage Direktive Vijeća 87/102/EEZ (SL L 133, 22.5.2008., str. 66.).

⁸ Direktiva 2014/17/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 4. veljače 2014. o ugovorima o potrošačkim kreditima koji se odnose na stambene nekretnine i o izmjeni direktiva 2008/48/EZ i 2013/36/EU i Uredbe (EU) br. 1093/2010 (SL L 60, 28.2.2014., str. 34.).

2016/679¹⁰, koja je donesena nakon što je Direktiva stupila na snagu, dovelo do znatnih preklapanja, zbog čega su nastali pravni i praktični problemi.

U [Programu rada Komisije za 2020.](#) navedeno je da ta direktiva podliježe mogućoj reviziji u okviru inicijativa REFIT.

- **Savjetovanja s dionicima**

U proteklih nekoliko godina Komisija je provela nekoliko aktivnosti savjetovanja o pravilima koja se primjenjuju na financijske usluge namijenjene potrošačima sklopljene na daljinu na razini EU-a. Savjetovanje s dionicima provedeno je za potrebe evaluacije u okviru programa REFIT, čiji su rezultati objavljeni 2020., i za potrebe procjene učinka provedene u svrhu preispitivanja Direktive u okviru programa REFIT. U sklopu evaluacije i preispitivanja u okviru programa REFIT provedena su dva javna savjetovanja uz ostale oblike savjetovanja (ankete provedene među potrošačima, ankete provedene među dionicima i razgovori s dionicima, ciljani upitnici poslani nacionalnim tijelima, bilateralni sastanci, radionice, sastanci s predstavnicima država članica u okviru posebne stručne skupine).

Zahvaljujući tom opsežnom postupku savjetovanja bilo je moguće utvrditi glavne probleme. Na temelju povratnih informacija dionika utvrđeno je da su digitalizacija tržišta i sve veći broj nedavno donesenih zakonodavnih akata o određenim proizvodima glavni pokretači koje je potrebno razmotriti u postupku preispitivanja.

Ispitanici iz svih skupina dionika i država članica EU-a slažu se da je potrebno poboljšati pravilo kojim se regulira preklapanje odredbi između Direktive i zakonodavstva o određenim proizvodima. Organizacije potrošača zalažu se za opsežnu reviziju Direktive, na primjer proširenjem područja primjene kako bi se uključila pravila o oglašavanju. Predstavnici poslovne zajednice zalažu se za održavanje postojećeg stanja ili stavljanje izvan snage Direktive 2002/65/EZ sve dok je Direktiva i dalje horizontalna. Države članice općenito podupiru sve vrste izmjene zakonodavstva sve dok je Direktiva i dalje horizontalna. Nacionalna tijela poduprla bi strože odredbe o izvršenju, a da Direktiva pritom ostane horizontalna.

Sastavljen je sažetak primljenih informacija te je na temelju njih sastavljena procjena učinka priložena ovom Prijedlogu, kao i procjena učinka novih pravila za dionike.

- **Prikupljanje i primjena stručnog znanja**

Komisija je u obzir uzela i niz studija i izvješća o pitanjima koja se odnose na financijske usluge namijenjene potrošačima, među ostalim: studiju organizacije Tetra Report u kojoj se potvrđuje procjena učinka Direktive (2021.)¹¹, studiju konzultantske kuće ICF u kojoj se potvrđuje evaluacija Direktive o trgovanju na daljinu financijskim uslugama (2020.)¹²,

⁹ Direktiva 2014/92/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 23. srpnja 2014. o usporedivosti naknada povezanih s računima za plaćanje, prebacivanju računa za plaćanje i pristupu računima za plaćanje s osnovnim uslugama (SL L 257, 28.8.2014., str. 214.).

¹⁰ Uredba (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. travnja 2016. o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka te o stavljanju izvan snage Direktive 95/46/EZ (Opća uredba o zaštiti podataka) (SL L 119, 4.5.2016., str. 1.).

¹¹ VVA, *Study on possible impacts of a revision of the DMFSD* (Studija o mogućim učincima revizije Direktive o trgovanju na daljinu financijskim uslugama), 2022. (objavljuje se zajedno s Prijedlogom).

¹² ICF, [Evaluation of Directive 2002/65/EC on Distance Marketing of Consumer Financial Services](#) (Evaluacija Direktive 2002/65/EZ o trgovanju na daljinu financijskim uslugama koje su namijenjene potrošačima), 2020.

bihevioralnu studiju konzultantske kuće LE Europe i drugih o digitalizaciji trgovanja i prodaji na daljinu u području maloprodajnih financijskih usluga (2019.)¹³. U obzir su uzete i druge studije i izvješća koja se odnose na Direktivu o trgovanju na daljinu financijskim uslugama, među ostalim [odgovor zajedničkog nadzornog tijela](#) na poziv Europske komisije na savjetovanje o digitalnim financijama i povezanim pitanjima iz veljače 2021.

- **Procjena učinka**

Komisija je provela procjenu učinka.

U okviru procjene učinka prikupljene su i analizirane informacije o usklađenosti Direktive s drugim zakonodavnim aktima EU-a koji se preklapaju. U tu je svrhu provedeno mapiranje relevantnog zakonodavstva EU-a o proizvodima i posebnog zakonodavstva EU-a kako bi se utvrdilo jesu li svi relevantni dijelovi Direktive preneseni u novije zakonodavstvo EU-a. U okviru inicijative razmatralo se može li se Direktiva sigurno staviti izvan snage, a da pritom ne nastanu pravne praznine i da se ne snizi razina zaštite potrošača, ali da se osigura potpora jedinstvenom tržištu za prekograničnu prodaju financijskih proizvoda i usluga koji se prodaju na daljinu. Zaključeno je da bi jednostavno stavljanje Direktive izvan snage dovelo do smanjenja zaštite potrošača. Razlog je tomu taj što se na određene financijske usluge za koje već postoji važeće zakonodavstvo EU-a primjenjuje niz odredbi Direktive (na primjer, pravo odustajanja za određena osiguranja ili pravo na predugovorne informacije za darovne kartice u području platnih usluga).

U drugom se koraku nakon analize usklađenosti Direktive nastojalo razmotriti jesu li preostali „pravno relevantni” dijelovi Direktive u praktičnom smislu i dalje relevantni (imaju li pravnu snagu) za dionike. Drugim riječima, u drugom se koraku nastojalo utvrditi imaju li još uvijek relevantni elementi Direktive (na primjer, pravo odustajanja u području osiguranja) važnu ulogu u zaštiti potrošača i konsolidaciji jedinstvenog tržišta, ponajprije u kontekstu digitalizacije.

U okviru tog drugog koraka analizirano je i obilježje sigurnosne mreže Direktive. Sigurnosna mreža znači da se pravila Direktive primjenjuju u svim sljedećim slučajevima: i. kad se na tržištu pojavi novi proizvod za koji još ne postoji zakonodavstvo EU-a (npr. virtualne valute proizvod su u okviru financijskih usluga koji još ne podliježe zakonodavstvu na razini EU-a), ii. kad u okviru zakonodavstva o određenom proizvodu nisu predviđena prava utvrđena u Direktivi (npr. pravo potrošača da odustane od ugovora u utvrđenom roku nije predviđeno u relevantnom zakonodavstvu o osiguranju), iii. kad se u okviru zakonodavstva o određenom proizvodu uvode izuzeća i taj je proizvod izvan područja primjene (npr. Direktiva 2008/48/EZ – Direktiva o potrošačkim kreditima ne obuhvaća potrošačke kredite u iznosu manjem od 200 EUR).

Zaključeno je da su države članice primijenile sigurnosnu mrežu u raznim okolnostima i područjima financijskih usluga, kao što je područje ulaganja u skupa vina i dijamante. U tom su slučaju odredbe Direktive o predugovornim informacijama označene kao mjerodavno pravo. Među ostalim su primjerima određene darovne kartice koje su izvan područja primjene Direktive o platnim uslugama II. ili spomenuti primjer digitalnog upisivanja clijenata tijekom pandemije bolesti COVID-19. Slučajevi u kojima se sigurnosna mreža pokazala važnom zabilježeni su i u pravosudnim stvarima, ako bi nacionalni sud određene odredbe Direktive (pravila o predugovornim informacijama) primijenio na kriptovalute.

¹³ LE Europe, VVA Europe, Ipsos NV, ConPolicy i Time.lex, [Behavioural study on the digitalisation of the marketing and distance selling of retail financial services](#) (Bihevioralna studija o digitalizaciji trgovanja i prodaji na daljinu u području maloprodajnih financijskih usluga), 2019.

Za ostvarivanje ciljeva utvrđenih u okviru inicijative razmatrane su sljedeće opcije: scenarij bez promjene politike (opcija 0. – polazni scenarij), stavljanje Direktive izvan snage i neregulatorne mjere (opcija 1.), sveobuhvatna revizija (opcija 2.), stavljanje izvan snage, moderniziranje relevantnih odredaba uvedenih u horizontalnom zakonodavstvu (opcija 3.a) ili stavljanje izvan snage, moderniziranje relevantnih odredaba uvedenih u zakonodavstvu koje se odnosi na određeni proizvod (opcija 3.b).

Na temelju dobivenih podataka i ishoda odgovarajućeg sustava bodovanja najpoželjnija je opcija 3.a, odnosno stavljanje izvan snage Direktive 2002/65/EZ, moderniziranje i umetanje još uvijek relevantnih članaka (pravo na predugovorne informacije i pravo odustajanja) u Direktivu 2011/83/EU, proširenje primjene određenih pravila iz Direktive 2011/83/EU financijske usluge namijenjene potrošačima koje su sklopljene na daljinu (npr. pravila o dodatnim plaćanjima i pravila o izvršenju i sankcijama) te uvođenje ciljanih novih odredaba kako bi se osigurala pravednost na internetu pri sklapanju financijskih usluga. Tom se opcijom odgovara na utvrđene probleme te se ostvarivanju ciljeva pristupa na najdjelotvorniji, najučinkovitiji i najproporcionalniji način. Njom se ujedno osigurava visoka razina usklađenosti.

Zahvaljujući predloženoj pravnoj intervenciji postojeći pravni okvir Direktive o trgovanju na daljinu financijskim uslugama postaje primjeren jer se odredbe koje više nisu relevantne stavljaju izvan snage. Sve se to ostvaruje uz pomoć pet različitih mjera:

- i. potpuno usklađivanje pravila koja se odnose na financijske usluge namijenjene potrošačima koje su ugovorene na daljinu;
- ii. utvrđivanje pravila o tome koje predugovorne informacije treba dostaviti te kad i na koji način ih treba dostaviti, čime se ta pravila prilagođavaju digitalnom dobu;
- iii. olakšavanje ostvarivanja prava na odustajanje uz pomoć mehanizma za otkazivanje, ako su ugovori o pružanju financijskih usluga sklopljeni elektroničkim putem, i osiguravanje da potrošači koji su imali manje od jednog dana za razmatranje predugovornih informacija budu obaviješteni o pravu odustajanja nakon sklapanja ugovora;
- iv. uvođenje dvaju članaka kojima se osigurava pravednost na internetu;
- v. jačanje pravila o izvršenju odredbi o financijskim uslugama namijenjenima potrošačima koje su ugovorene na daljinu.

Na taj se način ovom pravnom revizijom osigurava visoka razina zaštite potrošača, a relevantna se prava prilagođavaju digitalnom dobu te se u skladu sa zahtjevima svih dionika štiti obilježje sigurnosne mreže za buduće nove proizvode.

U okviru te najpoželjnije opcije postojeće će se zakonodavstvo staviti izvan snage, a pritom se neće stvoriti novi pravni instrument. Direktiva 2011/83/EU odabrana je kao odgovarajući instrument s obzirom na to da se njome, slično kao i Direktivom o trgovanju na daljinu financijskim uslugama, predviđaju horizontalna prava i pravila koja se odnose na potrošače. Stoga se uvođenjem relevantnih prava iz Direktive o trgovanju na daljinu financijskim uslugama u Direktivu 2011/83/EU štiti obilježje sigurnosne mreže. Od danas su „financijske usluge” potpuno isključene iz područja primjene Direktive 2011/83/EU. Međutim, u njoj se već predviđaju pravo na predugovorne informacije i pravo odustajanja za druge ugovore koji su sklopljeni na daljinu.

Posvećena je posebna pozornost kako bi se, s jedne strane, osiguralo da financijske usluge budu dovoljno specifične, a s druge, spriječilo da Direktiva 2011/83/EU bude previše složena. Najbolji je utvrđeni postupak primijeniti pravila koja su već utvrđena u Direktivi 2011/83/EU

na financijske usluge (npr. odredbe o izvršenju i sankcijama) ako je to moguće ili dodatno razraditi ta pravila i tako osmisliti konkretnija pravila te ih unijeti u posebno poglavlje o ugovorima o pružanju financijskih usluga namijenjenih potrošačima koji su ugovoreni na daljinu (npr. gumb za odustajanje povezan s ostvarivanjem prava odustajanja). To dodano poglavlje sadržava neka nova pravila (npr. odredbe o pravednosti na internetu), ali se i temelji na postojećim pravilima iz Direktive 2002/65/EZ ili Direktive 2011/83/EU. To dodano poglavlje odnosit će se samo na ugovore sklopljene na daljinu o pružanju financijskih usluga namijenjenih potrošačima i neće se primjenjivati na druge ugovore koji su uređeni Direktivom o pravima potrošača.

Najpoželjnija opcija pozitivno bi utjecala i na smanjenje štete za potrošače (najmanje 170–210 milijuna EUR) i na povjerenje potrošača. Podrazumijevala bi određene troškove za pružatelje financijskih usluga (najmanje oko 19 milijuna EUR) i javna tijela (najmanje oko 6 milijuna EUR).

- **Primjerenost i pojednostavnjenje propisa**

Preispitivanje Direktive uključeno je u odjeljak o programu REFIT u programu rada Komisije. Prijedlog bi podrazumijevao troškove za poduzeća, ali bi donio i pravnu sigurnost zbog koje se očekuje smanjenje njihova opterećenja.

Potencijal za pojednostavnjenje predložene inicijative uglavnom proizlazi iz odabranog regulatornog pristupa koji podrazumijeva stavljanje izvan snage Direktive 2002/65/EZ i uključivanje manjeg broja članaka u Direktivu 2011/83/EU. Osim toga, poduzećima će u pojednostavnjenju postupka pri sklapanju financijskih usluga na daljinu pomoći mjere kojima se pojednostavnjuju zahtjevi u pogledu informacija i njihova prilagodba digitalnoj upotrebi te odredba kojom se jasno utvrđuje načelo prema kojem, ako se dvama zakonima uređuje isto činjenično stanje, zakon kojim se uređuje posebno područje ima prednost nad zakonom kojim se uređuju samo opća pitanja.

Kad je riječ o smanjenom opterećenju za javne uprave, očekuje se da će se zbog višeg stupnja pravne jasnoće i pojednostavnjenog regulatornog okvira smanjiti broj pritužbi i povećati razina sigurnosti i usklađenosti, čime će postupci izvršenja postati učinkovitiji. Očekuje se i da će posebne mjere za jačanje koordinacije i poboljšanje uvjeta za izvršenje dovesti do povećanja učinkovitosti pri izvršavanju obveza iz Direktive.

Nisu utvrđeni bitni posebni učinci na MSP-ove.

- **Temeljna prava**

Ovim se Prijedlogom poštuju temeljna prava i načela koja su posebno priznata Poveljom Europske unije o temeljnim pravima. Njime se ponajprije nastoji osigurati potpuno poštovanje pravila o zaštiti osobnih podataka, pravu na vlasništvo, nediskriminaciji, zaštiti obiteljskog i profesionalnog života te zaštiti potrošača.

4. UTJECAJ NA PRORAČUN

Ovaj Prijedlog ne utječe na proračun EU-a ni agencija, osim kad je riječ o uobičajenim administrativnim troškovima povezanim s osiguravanjem usklađenosti sa zakonodavstvom EU-a, jer se njime ne osnivaju novi odbori niti se preuzimaju financijske obveze.

5. DRUGI ELEMENTI

- **Planovi provedbe i mehanizmi praćenja, evaluacije i izvješćivanja**

Komisija će pratiti provedbu revidirane Direktive, ako bude donesena, nakon njezina stupanja na snagu. Komisija će uglavnom biti zadužena za praćenje učinka Direktive na temelju podataka koje dostavljaju tijela država članica i pružatelji financijskih usluga i koji će se po mogućnosti temeljiti na postojećim izvorima podataka kako ne bi nastala dodatna opterećenja za razne dionike.

- **Dokumenti s objašnjenjima (za direktive)**

Budući da se ovim Prijedlogom unose konkretne izmjene u dvije postojeće direktive, države članice trebale bi dostaviti Komisiji tekst konkretnih izmjena nacionalnih pravila ili, ako takvih izmjena nema, objasniti kojom se posebnom nacionalnom zakonskom odredbom već provode izmjene predviđene Prijedlogom.

- **Detaljno obrazloženje posebnih odredaba prijedloga**

Članak 1. – Izmjene Direktive 2011/83/EU

Člankom 1. Prijedloga Direktiva 2011/83/EU mijenja se na dva glavna načina:

- (1) Člankom 1. stavkom 1. točkama (a) i (b) Prijedloga mijenja se članak 3. Direktive 2011/83/EU na tri načina: uvodi se novi stavak u Direktivu 2011/83/EU (članak 3. stavak 1.b). Predloženi novi članak 3. stavak 1.b sadrži upućivanja na članke postojeće Direktive 2011/83/EU koji se izravno primjenjuju na ugovore o financijskim uslugama sklopljene na daljinu te se u njemu navode članci koji će činiti poglavlje o financijskim uslugama sklopljenima na daljinu. U tom pogledu pravila Direktive 2011/83/EU koja se odnose na i. predmet – članak 1., ii. definicije – članak 2., iii. razinu usklađivanja, iv. naknade za upotrebu sredstava plaćanja – članak 19., ii. dodatno plaćanje – članak 22., iv. izvršenje i sankcije – članci 23. i 24., v. obvezujuću prirodu Direktive – članak 25., vi. informacije – članak 26. – proširuju se na potrošačke ugovore o financijskim uslugama sklopljene na daljinu. Stoga se na taj način postojeća pravila iz Direktive 2011/83/EU u tim područjima proširuju na ugovore o financijskim uslugama sklopljene između trgovca i potrošača na daljinu. Time će se omogućiti da ti ugovori o financijskim uslugama podliježu sličnim pravilima kao drugi ugovori o prodaji i uslugama, čime će se osigurati visoka razina zaštite potrošača i ujedno poticati pružanje takvih usluga na unutarnjem tržištu. Zahvaljujući proširenju pravila o izvršenju i sankcijama nacionalnim se nadzornim tijelima stavljaju na raspolaganje nova pravila za osiguravanje djelotvornih, proporcionalnih i odvraćajućih kazni. Zatim, trenutni stavci Direktive 2002/65/EZ koji se odnose na cilj i područje primjene (članak 1. Direktiva 2002/65/EZ) uvrstit će se u predloženi članak 3. stavak 1.b Direktive 2011/83/EU. Treće, da bi se zajamčila pravna sigurnost, Prijedlogom se predlaže izmjena članka 3. stavka 3. točke (d) Direktive 2011/83/EU.
- (2) Člankom 1. stavkom 2. Prijedloga u Direktivu 2011/83/EU uvodi se poglavlje o ugovorima o financijskim uslugama sklopljenima na daljinu. Ovo se poglavlje primjenjuje samo na ugovore o financijskim uslugama sklopljene na daljinu. U njemu se objedinjuju relevantni članci Direktive 2002/65/EZ o području primjene, pravu na predugovorne informacije i pravu odustajanja te se uvode dva nova članka („Odgovarajuće objašnjenje putem internetskih alata”, „Dodatna zaštita u pogledu internetskih sučelja”).

- (a) Odredba o **pravu na predugovorne informacije** strukturirana je na način utvrđen u Direktivi 2002/65/EZ. Međutim, člankom 1. Prijedloga modernizira se odredba o pravu na predugovorne informacije te se ona prilagođava digitalnom dobu jer se odgovara na pitanje koje informacije potrošač treba dobiti (na primjer, uvrštava se obveza da trgovac navede e-adresu); kako potrošač treba dobiti te informacije (na primjer, kad se informacije mogu raščlaniti i koje zahtjeve u pogledu informacija treba utvrditi); i kad bi potrošač trebao dobiti informacije, odnosno, postavlja se norma u skladu s kojom bi potrošač trebao dobiti informacije najmanje jedan dan prije stvarnog potpisivanja.
- (b) Pravila koja se odnose na **pravo odustajanja** za ugovore o financijskim uslugama sklopljene na daljinu uglavnom su pravila utvrđena u Direktivi 2002/65/EZ. Međutim, na temelju Prijedloga direktive o potrošačkim kreditima¹⁴ dodana su pravila o tome kad bi potrošač trebao dobiti informacije. Stoga, ako je razdoblje od dostavljanja predugovornih informacija do stvarnog sklapanja ugovora kraće od jednog dana, trgovac koji pruža financijske usluge na daljinu dužan je nakon sklapanja ugovora obavijestiti potrošača o mogućnosti da ostvari pravo odustajanja. Drugi je primjer jačanja tog prava u digitalnoj sferi uključivanje obveze da trgovac financijskim uslugama osigura gumb za odustajanje. Time bi se trebalo olakšati ostvarivanje prava odustajanja ako potrošač sklopi ugovor o financijskim uslugama elektroničkim putem te ako poželi odustati u potrebnom roku.
- (c) U poglavlje ovog Prijedloga uvrštena su dva članka namijenjena poboljšanju **pravednosti na internetu** pri kupnji financijskih usluga koje su namijenjene potrošačima: i. kada trgovac pruži primjerena pojašnjenja, među ostalim, upotrebom internetskih alata, kao što su robotizirani savjeti ili okviri za razgovor, trgovac mora pružiti i objasniti potrošaču ključne informacije, uključujući informacije o glavnim značajkama predloženog ugovora o financijskim uslugama. Osim toga, potrošač po želji može zatražiti ljudsku intervenciju, odnosno mogućnost komunikacije s ljudskim bićem koje zastupa trgovca; ii. pravilom o dodatnoj zaštiti u pogledu internetskih sučelja trgovcu se zabranjuje da u svoje internetsko sučelje uvede mjere kojima bi se mogla narušiti sposobnost potrošača da donesu slobodnu, neovisnu i informiranu odluku ili izbor. Cilj je ove odredbe u najvećoj mogućoj mjeri izbjeći pristranost potrošača i povećati transparentnost.

Ostali članci u ovom Prijedlogu standardne su odredbe koje se odnose na prenošenje, stupanje na snagu i adresate ovog Prijedloga.

¹⁴ Prijedlog Direktive Europskog parlamenta i Vijeća o potrošačkim kreditima, 30.6.2021., COM(2021) 347 final

Prijedlog

DIREKTIVE EUROPSKOG PARLAMENTA I VIJEĆA**o izmjeni Direktive 2011/83/EU u pogledu ugovora sklopljenih na daljinu o pružanju
financijskih usluga namijenjenih potrošačima i o stavljanju izvan snage Direktive
2002/65/EZ**

(Tekst značajan za EGP)

EUROPSKI PARLAMENT I VIJEĆE EUROPSKE UNIJE,
 uzimajući u obzir Ugovor o funkcioniranju Europske unije, a posebno njegov članak 114.,
 uzimajući u obzir prijedlog Europske komisije,
 nakon prosljeđivanja nacrtu zakonodavnog akta nacionalnim parlamentima,
 uzimajući u obzir mišljenje Europske središnje banke¹⁵,
 uzimajući u obzir mišljenje Europskoga gospodarskog i socijalnog odbora¹⁶,
 u skladu s redovnim zakonodavnim postupkom,
 budući da:

- (1) U Direktivi 2002/65/EZ Europskog parlamenta i Vijeća¹⁷ utvrđuju se pravila na razini Unije o ugovorima o trgovanju na daljinu financijskim uslugama koje su namijenjene potrošačima. Istodobno se Direktivom 2011/83/EU Europskog parlamenta i Vijeća¹⁸ utvrđuju, među ostalim, pravila primjenjiva na ugovore na daljinu za prodaju roba i pružanje usluga sklopljene između trgovca i potrošača.
- (2) Člankom 169. stavkom 1. i člankom 169. stavkom 2. točkom (a) Ugovora o funkcioniranju Europske unije (UFEU) predviđa se da postizanju visoke razine zaštite potrošača Unija treba pridonositi primjenom mjera koje se donose na temelju njegovoga članka 114. U članku 38. Povelje Europske unije o temeljnim pravima („Povelja”) predviđa se da se politikama Unije osigurava visoka razina zaštite potrošača.
- (3) Za očuvanje slobode izbora u okviru unutarnjeg tržišta potrebna je visoka razina zaštite potrošača u području ugovora sklopljenih na daljinu o financijskim uslugama

¹⁵

...

¹⁶

...

¹⁷

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

¹⁸

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

koje su namijenjene potrošačima kako bi se povećalo povjerenje potrošača u prodaju na daljinu.

- (4) Ista visoka razina zaštite potrošača na cijelom unutarnjem tržištu najbolje se ostvaruje potpunim usklađivanjem. Potpuno usklađivanje potrebno je kako bi se osiguralo da svi potrošači u Uniji uživaju visoku i ekvivalentnu razinu zaštite svojih interesa i kako bi se stvorilo unutarnje tržište koje dobro funkcionira. Stoga državama članicama ne bi trebalo dozvoliti zadržavanje ni uvođenje nacionalnih odredaba koje odstupaju od aspekata obuhvaćenih ovom Direktivom, osim ako Direktivom nije drukčije propisano. Kada ne postoje tako usklađene odredbe, države članice trebale bi slobodno odlučiti hoće li zadržati ili uvesti nacionalno zakonodavstvo.
- (5) Direktiva 2002/65/EZ podvrgnuta je različitim preispitivanjima. Tim preispitivanjima utvrđeno je da je postupno uvođenje zakonodavstva Unije o određenim proizvodima dovelo do znatnih preklapanja s Direktivom 2002/65/EZ te da su se zbog digitalizacije pogoršali određeni aspekti koji nisu u potpunosti obuhvaćeni tom direktivom.
- (6) Digitalizacija je pridonijela kretanjima na tržištu koja nisu bila predviđena u trenutku donošenja Direktive 2002/65/EZ. Zapravo, brzi tehnološki razvoj koji je zabilježen otada donio je velike promjene na tržištu financijskih usluga. Iako su na razini Unije doneseni brojni sektorski akti, financijske usluge koje se nude potrošačima znatno su razvijene i diversificirane. Pojavili su se novi proizvodi, osobito u internetskom okruženju, a njihova se uporaba i dalje nastavlja razvijati, često brzo i nepredviđeno. U tom smislu horizontalna primjena Direktive 2002/65/EZ i dalje je relevantna. Primjena Direktive 2002/65/EZ na financijske usluge namijenjene potrošačima koje nisu uređene specifičnim sektorskim zakonodavstvom Unije znači da se niz usklađenih pravila primjenjuje u korist potrošača i trgovaca. Ta značajka sigurnosne mreže pridonosi osiguravanju visoke razine zaštite potrošača i istovremeno osigurava ravnopravne uvjete među trgovcima.
- (7) Kako bi se odgovorilo na činjenicu da je postupno uvođenje zakonodavstva Unije o određenim proizvodima dovelo do znatnih preklapanja s Direktivom 2002/65/EZ te da su se zbog digitalizacije pogoršali određeni aspekti koji nisu u potpunosti obuhvaćeni tom direktivom, među ostalim način i vrijeme dostavljanja informacija potrošaču, potrebno je revidirati pravila koja se odnose na ugovore o financijskim uslugama sklopljene na daljinu između potrošača i trgovca, a istovremeno osigurati primjenu značajke sigurnosne mreže.
- (8) Direktivom 2011/83/EU, slično kao i Direktivom 2002/65/EZ, predviđeno je pravo na predugovorne informacije i pravo odustajanja za određene potrošačke ugovore sklopljene na daljinu. Ta je komplementarnost ograničena jer Direktivom 2011/83/EU nisu obuhvaćeni ugovori o financijskim uslugama.
- (9) Proširenjem područja primjene Direktive 2011/83/EU na financijske usluge zaključene na daljinu trebala bi se osigurati potrebna komplementarnost. Međutim, zbog specifičnosti financijskih usluga namijenjenih potrošačima, konkretno, zbog njihove složenosti, na ugovore o financijskim uslugama namijenjenima potrošačima koji su sklopljeni na daljinu ne bi se trebale primjenjivati sve odredbe Direktive 2011/83/EU. Potrebna jasnoća i pravna sigurnost trebali bi se osigurati u posebnom poglavlju s pravilima koja se primjenjuju samo na potrošačke ugovore o financijskim uslugama.
- (10) Iako se sve odredbe Direktive 2011/83/EU ne bi trebale primjenjivati i na ugovore o financijskim uslugama sklopljene na daljinu zbog posebne prirode tih usluga, trebao bi se primjenjivati niz odredaba te Direktive, npr. relevantne definicije, pravila o

dodatnim plaćanjima, o izvršavanju i sankcijama. Primjenom tih odredbi jamči se komplementarnost između različitih vrsta ugovora sklopljenih na daljinu. Proširenjem primjene pravila o sankcijama iz Direktive 2011/83/EU osigurat će se izricanje učinkovitih, proporcionalnih i odvraćajućih novčanih kazni trgovcima koji su odgovorni za raširene povrede ili raširene povrede s dimenzijom Unije.

- (11) Posebno poglavlje Direktive 2011/83/EU trebalo bi sadržavati još uvijek relevantna i potrebna pravila Direktive 2002/65/EZ, posebno u pogledu prava na predugovorne informacije i prava odustajanja te pravila kojima se osigurava pravednost na internetu pri sklapanju na daljinu ugovora o financijskim uslugama.
- (12) Budući da se ugovori na daljinu o financijskim uslugama najčešće sklapaju elektroničkim sredstvima, pravilima kojima se jamči pravednost na internetu trebalo bi doprinijeti postizanju ciljeva utvrđenih u članku 114. UFEU-a i članku 38. Povelje EU-a o temeljnim pravima. Pravilom o odgovarajućim objašnjenjima trebala bi se osigurati dodana transparentnost i potrošaču pružiti mogućnost da zatraži ljudsku intervenciju kada komunicira s trgovcem putem internetskih sučelja, kao što su okvir za razgovor i slični alati. Trgovcu bi trebalo zabraniti da u svoje internetsko sučelje uvede mjere kojima bi se mogla narušiti sposobnost potrošača da donesu slobodnu, neovisnu i informiranu odluku ili izbor.
- (13) Određene financijske usluge namijenjene potrošačima uređene su posebnim aktima Unije koji se i dalje primjenjuje na te usluge. Kako bi se zajamčila pravna sigurnost, trebalo bi pojasniti da bi se, kada drugi akt Unije kojim se uređuju određene financijske usluge sadržava pravila o predugovornim informacijama ili o ostvarivanju prava odustajanja, samo odgovarajuće odredbe tih drugih akata Unije trebale primjenjivati na specifične potrošačke financijske usluge osim ako je tim aktima predviđeno drukčije. Primjerice, kada se primjenjuje članak 186. Direktive 2009/138/EZ Europskog parlamenta i Vijeća¹⁹, primjenjuju se pravila o razdoblju otkazivanja utvrđenom u Direktivi 2009/138/EZ, a ne pravila o pravu odustajanja utvrđena u ovoj Direktivi, a kada se primjenjuje članak 14. stavak 6. Direktive 2014/17/EU Europskog parlamenta i Vijeća²⁰, ne bi se trebala primjenjivati pravila o pravu odustajanja u skladu s ovom Direktivom. Slično tomu, određeni akti Unije kojima se uređuju određene financijske usluge²¹ sadrže opsežna i razvijena pravila osmišljena kako bi se osiguralo da potrošači mogu razumjeti bitne značajke predloženog ugovora. Nadalje, određenim aktima Unije kojima se uređuju određene financijske usluge, primjerice Direktivom 2014/17/EU o ugovorima o potrošačkim kreditima koji se odnose na stambene nekretnine²², već su utvrđena pravila o

¹⁹ Direktiva 2009/138/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 25. studenoga 2009. o osnivanju i obavljanju djelatnosti osiguranja i reosiguranja (Solventnost II) (SL L 335, 17.12.2009., str. 1.).

²⁰ Direktiva 2014/17/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 4. veljače 2014. o ugovorima o potrošačkim kreditima koji se odnose na stambene nekretnine i o izmjeni direktiva 2008/48/EZ i 2013/36/EU i Uredbe (EU) br. 1093/2010 (SL L 60, 28.2.2014., str. 34.).

²¹ Primjerice, Uredba (EU) 2019/1238 Europskog parlamenta i Vijeća od 20. lipnja 2019. o paneuropskom osobnom mirovinskom proizvodu (PEPP) (SL L 198, 25.7.2019, str. 1), Direktiva 2014/65/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 15. svibnja 2014. o tržištu financijskih instrumenata i izmjeni Direktive 2002/92/EZ i Direktive 2011/61/EU (SL L 173, 12.6.2014., str. 349.), Direktiva (EU) 2016/97 Europskog parlamenta i Vijeća od 20. siječnja 2016. o distribuciji osiguranja (SL L 26, 2.2.2016, str. 19), Direktiva 2014/92/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 23. srpnja 2014. o usporedivosti naknada povezanih s računima za plaćanje, prebacivanju računa za plaćanje i pristupu računima za plaćanje s osnovnim uslugama (SL L 257, 28.8.2014., str. 214.).

²² Direktiva 2014/17/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 4. veljače 2014. o ugovorima o potrošačkim kreditima koji se odnose na stambene nekretnine i o izmjeni direktiva 2008/48/EZ i 2013/36/EU i Uredbe (EU) br. 1093/2010 (SL L 60, 28.2.2014., str. 34.).

odgovarajućim objašnjenjima koja trgovci trebaju pružiti potrošačima u pogledu predloženog ugovora. Kako bi se zajamčila pravna sigurnost, pravila o odgovarajućim objašnjenjima utvrđena u ovoj Direktivi ne bi se trebala primjenjivati na financijske usluge obuhvaćene aktima Unije kojima su regulirane posebne financijske usluge i koji sadržavaju pravila o informacijama koje treba pružiti potrošaču prije sklapanja ugovora.

- (14) U okviru ugovorâ o financijskim uslugama namijenjenima potrošačima koji su sklopljeni na daljinu upotrebljavaju se sredstva daljinske komunikacije koja se koriste u okviru sustava prodaje ili pružanja usluga na daljinu bez istodobne prisutnosti trgovca i potrošača. U nastojanju da se riješi pitanje stalnog razvoja takvih sredstava komunikacije, trebalo bi utvrditi načela koja bi bila valjana čak i za ona sredstva koja se zasad ne upotrebljavaju učestalo ili koja zasad nisu poznata.
- (15) Pojedinačni ugovor o financijskoj usluzi koji podrazumijeva izvođenje uzastopnih poslova ili odvojenih poslova iste prirode tijekom vremena može podlijevati različitim pravnim postupanjima ovisno o državi članici, no važno je da se pravila primjenjuju na jednak način u svim državama članicama. U tu je svrhu primjereno predvidjeti da bi se odredbe ugovora sklopljenih na daljinu o financijskim uslugama namijenjenima potrošačima trebale primjenjivati na prvi u nizu uzastopnih poslova ili odvojenih poslova iste prirode koji se izvode tijekom vremena i za koje se smatra da čine cjelinu, bez obzira na to je li taj posao ili niz poslova predmet jednog ili više uzastopnih ugovora. „Početnim ugovorom o uslugama” može se smatrati, na primjer, otvaranje bankovnog računa, dok se „poslovima” mogu smatrati, na primjer, polaganje sredstava na bankovni račun ili povlačenje sredstava s bankovnog računa. Dodavanje novih elemenata početnom sporazumu o uslugama ne predstavlja „posao” nego dodatni ugovor.
- (16) Kako bi se ograničilo područje primjene ove Direktive, pravila koja se odnose na financijske usluge namijenjene potrošačima koje su ugovorene na daljinu ne bi se trebala primjenjivati na usluge koje se pružaju isključivo povremeno i izvan komercijalnog okvira namijenjenog sklapanju ugovorâ na daljinu.
- (17) Upotreba sredstava daljinske komunikacije ne bi trebala dovesti do neopravdanog ograničavanja informacija koje se dostavljaju potrošaču. U svrhu transparentnosti trebalo bi utvrditi zahtjeve u vezi s time kada se informacije trebaju dostaviti potrošaču prije sklapanja ugovora na daljinu te na koji bi način potrošač trebao dobiti te informacije. Kako bi potrošači mogli odlučivati uz potpuno poznavanje činjenica, trebali bi dobiti informacije najmanje jedan dan prije sklapanja ugovora na daljinu. Informacije se mogu dostaviti u roku kraćem od jednog dana prije sklapanja ugovora na daljinu o financijskim uslugama isključivo u iznimnim slučajevima. Ako je ugovor sklopljen manje od jednog dana ranije, trgovac bi trebao biti dužan u utvrđenom roku podsjetiti potrošača o mogućnosti odustajanja od ugovora na daljinu o financijskim uslugama.
- (18) Zahtjeve u pogledu informacija trebalo bi modernizirati i ažurirati kako bi obuhvaćale, na primjer, e-adresu trgovca te rizik i dobit povezane s određenim financijskim uslugama koje su namijenjene potrošačima. Potrošače bi također trebalo jasno obavijestiti ako je cijena koja im je prikazana personalizirana na temelju automatizirane obrade.
- (19) Ako financijska usluga namijenjena potrošačima koja je ugovorena na daljinu uključuje profil rizika-dobiti, on bi trebao obuhvaćati zbirni pokazatelj rizika popraćen opisnim objašnjenjem tog pokazatelja, njegova glavna ograničenja i opisno

objašnjenje rizika koji su materijalno relevantni za predmetnu financijsku uslugu namijenjenu potrošačima te najveći mogući gubitak kapitala, uključujući informacije o tome može li se izgubiti sav kapital.

- (20) Određene financijske usluge mogu biti usmjerene na okolišni ili socijalni cilj, primjerice doprinos borbi protiv klimatskih promjena ili smanjenju prezaduženosti. Kako bi potrošač mogao donijeti informiranu odluku, trgovac bi u tom pogledu trebao dostaviti i informacije o određenim okolišnim ili socijalnim ciljevima na koje je ta financijska usluga usmjerena.
- (21) Zahtjeve u pogledu informacija trebalo bi prilagoditi kako bi se uzela u obzir tehnička ograničenja određenih nosača podataka, kao što su ograničeni broj znakova na zaslonima određenih mobilnih telefona. Kad je riječ o zaslonima mobilnih telefona, ako je trgovac prilagodio sadržaj i prikaz internetskog sučelja za takve uređaje, sljedeće se informacije moraju dostaviti u najistaknutijem obliku i unaprijed: informacije o identitetu trgovca, glavnim obilježjima financijske usluge namijenjene potrošačima, ukupnoj cijeni koju potrošač treba platiti trgovcu za financijsku uslugu namijenjenu potrošačima, uključujući sve poreze koji se plaćaju preko trgovca ili, ako se ne može navesti točna cijena, osnovici za izračun cijene kako bi je potrošač mogao provjeriti te o postojanju ili nepostojanju prava odustajanja, uključujući uvjete, rok i postupke za ostvarivanje tog prava. Ostale informacije mogle bi se navesti na dodatnim stranicama. Međutim, sve informacije trebalo bi dostaviti na trajnom mediju prije sklapanja ugovora na daljinu.
- (22) Predugovorne informacije koje se dostavljanju elektroničkim sredstvima trebale bi biti jasne i razumljive. U tom bi se smislu informacije moglo istaknuti, uokviriti i djelotvorno kontekstualizirati na zaslonu. Tehnika raščlanjivanja testirana je i pokazala se korisnom za određene financijske usluge; trebalo bi poticati njezinu primjenu, konkretno mogućnost da se detaljne informacije prikazuju u skočnim prozorima ili putem poveznica na popratne raščlanjene slojeve. Mogući je način navođenja predugovornih informacija u obliku „tablice sadržaja” s naslovima koji se mogu proširiti. Na gornjoj razini potrošači bi mogli pronaći glavne teme koje se mogu proširiti klikom na svaku od njih, nakon čega bi se potrošače usmjerilo na detaljniji prikaz relevantnih informacija. Na taj bi način potrošač dobio sve potrebne informacije na jednom mjestu, a ujedno bi zadržao nadzor nad tim što će i kad pregledati. Potrošači bi trebali imati mogućnost preuzeti dokument sa svim predugovornim informacijama i spremati ga kao zasebni dokument.
- (23) Potrošači bi trebali imati pravo na odustajanje bez sankcija i bez obveze navođenja razloga. Ako se pravo odustajanja ne primjenjuje zato što je potrošač izričito zatražio izvršavanje ugovora na daljinu prije isteka razdoblja u kojem je moguće odustati, trgovac bi o tome trebao obavijestiti potrošača prije početka izvršavanja ugovora.
- (24) Kako bi se osiguralo djelotvorno ostvarivanje prava na odustajanje, postupak za ostvarivanje tog prava ne bi trebao uzrokovati veće opterećenje od postupka sklapanja ugovora na daljinu.
- (25) Ako je ugovor na daljinu sklopljen elektroničkim putem, trgovac bi potrošaču trebao omogućiti upotrebu gumba za odustajanje. Kako bi se osigurala učinkovita upotreba gumba za odustajanje, trgovac bi trebao osigurati da je gumb vidljiv i na odgovarajući način dokumentirati kada potrošač upotrijebi gumb.
- (26) Potrošači će možda trebati pomoć kako bi odlučili koja je financijska usluga najprikladnija za njihove potrebe ili financijsku situaciju. Stoga bi države članice

trebale osigurati da trgovci, prije sklapanja na daljinu ugovora o financijskim uslugama, pružaju takvu pomoć u vezi s financijskim uslugama koje nude potrošačima, pružanjem odgovarajućih objašnjenja o relevantnim informacijama, uključujući osnovne karakteristike predloženih proizvoda. Obveza pružanja odgovarajućih objašnjenja posebno je važna kada potrošači namjeravaju sklopiti na daljinu ugovor o financijskim uslugama i trgovac pruža objašnjenja putem internetskih alata. Kako bi se osiguralo da potrošač razumije učinke koje ugovor može imati na njegovu ekonomsku situaciju, trebao bi uvijek moći zatražiti intervenciju čovjeka u ime trgovca.

- (27) Pri sklapanju na daljinu ugovora o financijskim uslugama, trgovcima bi trebalo zabraniti upotrebu strukture, dizajna, funkcije ili načina rada njihova internetskog sučelja na način kojim bi se mogla narušiti sposobnost potrošača da donesu slobodnu, neovisnu i informiranu odluku ili izbor.
- (28) Direktivu 2011/83/EU stoga bi trebalo na odgovarajući način izmijeniti.
- (29) Direktivu 2002/65/EZ stoga bi trebalo staviti izvan snage.
- (30) Budući da cilj ove Direktive, odnosno pridonosenje pravilnom funkcioniranju unutarnjeg tržišta putem postizanja visoke razine zaštite potrošača, države članice ne mogu dostatno ostvariti, nego ga je moguće bolje ostvariti na razini Unije, Unija može donijeti mjere u skladu s načelom supsidijarnosti kako je određeno člankom 5. Ugovora o Europskoj uniji. U skladu s načelom proporcionalnosti utvrđenim u tom članku ova Direktiva ne prelazi ono što je potrebno za ostvarivanje tog cilja.
- (31) U skladu sa Zajedničkom političkom izjavom država članica i Komisije od 28. rujna 2011. o dokumentima s objašnjenjima²³ države članice obvezale su se da će u opravdanim slučajevima uz obavijest o svojim mjerama za prenošenje priložiti jedan ili više dokumenata u kojima se objašnjava veza između sastavnih dijelova direktive i odgovarajućih dijelova nacionalnih instrumenata za prenošenje. U pogledu ove Direktive, zakonodavac smatra opravdanim dostavljanje takvih dokumenata.

²³ SL C 369, 17.12.2011., str. 14.

DONIJELI SU OVU DIREKTIVU:

Članak 1.

Izmjene Direktive 2011/83/EU

Direktiva 2011/83/EU mijenja se kako slijedi:

1. Članak 3. mijenja se kako slijedi:

(a) umeće se sljedeći stavak 1.b:

„(1.b) Članci 1. i 2., članak 3. stavci 2., 5 i 6., članak 4., članci 16.a do 16.e, članak 19., članci 21. do 23., članak 24. stavci 1., 2., 3. i 4. i članci 25. i 26. primjenjuju se na ugovore na daljinu sklopljene između trgovca i potrošača radi pružanja financijskih usluga.

Ako ugovori navedeni u prvom podstavku sadrže početni sporazum o uslugama, za kojim slijede uzastopni poslovi odnosno niz odvojenih poslova iste prirode koji se obavljaju tijekom vremena, odredbe iz prvog podstavka primjenjuju se samo na početni sporazum.“

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

„(d) za financijske usluge koje nisu obuhvaćene člankom 3. stavkom 1.b;”.

2. Umeće se sljedeće poglavlje:

„POGLAVLJE III.a

PRAVILA KOJA SE ODOSE NA UGOVORE O FINANCIJSKIM USLUGAMA SKLOPLJENE NA DALJINU

Članak 16.a

Zahtjevi u pogledu informacija za ugovore na daljinu o financijskim uslugama namijenjenima potrošačima

1. Prije nego što ugovor na daljinu ili bilo koja odgovarajuća ponuda postanu obvezujući za potrošača, trgovac je dužan dostaviti potrošaču sljedeće informacije u jasnom i razumljivom obliku:

- (a) naziv i glavnu djelatnost trgovca;
- (b) geografsku adresu na kojoj trgovac ima poslovni nastan te broj telefona i e-adresu trgovca; osim toga, ako trgovac stavi na raspolaganje druga sredstva internetske komunikacije koja jamče da potrošač može pohraniti prepisku s trgovcem na trajnom nosaču podataka, što uključuje datum i vrijeme te prepiske, informacije sadržavaju i detalje o tim drugim sredstvima; sva ta sredstva komunikacije koja je trgovac stavio na raspolaganje omogućuju potrošaču da brzo stupi u kontakt s trgovcem i da s njim učinkovito komunicira; kad je to primjenjivo, trgovac navodi i geografsku adresu i identitet trgovca u čije ime djeluje;
- (c) ako je različita od adrese navedene u skladu s točkom (b), geografsku adresu mjesta u kojem trgovac posluje i, kad je primjenjivo, geografsku adresu trgovca u čije ime on djeluje, na koju potrošač može uputiti eventualne reklamacije;

- (d) ako je trgovac upisan u trgovački ili sličan javni registar, naziv trgovačkog registra u koji je trgovac upisan, kao i registarski broj, odnosno jednakovrijedan način identifikacije u tom registru;
- (e) ako djelatnost trgovca podliježe sustavu izdavanja odobrenja, pojedinosti mjerodavnog nadzornog tijela;
- (f) opis glavnih obilježja financijske usluge;
- (g) ukupnu cijenu koju potrošač mora platiti trgovcu za financijsku uslugu, uključujući sve povezane naknade, pristojbe i troškove, kao i poreze plaćene preko trgovca odnosno, ako nije moguće navesti točnu cijenu, osnovu za izračun cijene koju potrošač može provjeriti;
- (h) ako je primjenjivo, informaciju da je cijena personalizirana na temelju automatiziranog donošenja odluka;
- (i) ako je potrebno, odgovarajuću obavijest u kojoj se navodi da je financijska usluga povezana s instrumentima koji uključuju posebne rizike zbog svojih specifičnih obilježja ili poslova koje treba provesti, odnosno instrumente čija cijena ovisi o kretanjima na financijskim tržištima izvan kontrole trgovca, te da dosadašnje poslovanje nije pokazatelj budućeg;
- (j) obavijest da mogu postojati drugi porezi i/ili troškovi koji se ne plaćaju preko trgovca odnosno koje ne nameće trgovac;
- (k) svako ograničenje razdoblja u kojem je dana informacija valjana;
- (l) načine plaćanja i poslovanja;
- (m) svaki specifični dodatni trošak za potrošača za korištenje sredstva daljinske komunikacije, ako se takav dodatni trošak zaračunava;
- (n) ako je primjenjivo, kratki opis profila rizika-dobiti;
- (o) ako je primjenjivo, informacije o svim okolišnim ili socijalnim ciljevima koji se nastoje ostvariti financijskom uslugom;
- (p) postojanje odnosno nepostojanje prava odustajanja te, ako pravo odustajanja postoji, njegovo trajanje i uvjeti njegova ostvarivanja, uključujući i podatke o iznosu čije se plaćanje može zahtijevati od potrošača, kao i o posljedicama neostvarivanja toga prava;
- (q) minimalno trajanje ugovora na daljinu u slučaju financijskih usluga koje se obavljaju trajno odnosno s ponavljanjima;
- (r) podatke o svim pravima koja strankama stoje na raspolaganju za prijevremeni ili jednostrani raskid ugovora na temelju uvjeta ugovora na daljinu, uključujući i ugovorne kazne u takvim slučajevima;
- (s) praktične upute za ostvarivanje prava odustajanja u kojima se navodi, među ostalim, adresa ili e-adresa na koju bi trebalo poslati obavijest o odustajanju te, za financijske ugovore sklopljene elektroničkim putem, informacije o postojanju i postavljanju gumba za odustajanje, koji je naveden u članku 16.d.
- (t) sve ugovorne odredbe o pravu primjenjivom na ugovore na daljinu i/ili o nadležnom sudu;

- (u) jezik, odnosno jezike, na kojima su sastavljeni ugovorni uvjeti i prethodne informacije iz ovog članka, kao i jezik, odnosno jezike, na kojima trgovac uz pristanak potrošača komunicira tijekom trajanja ugovora na daljinu.
 - (v) kada je to primjenjivo, mogućnost korištenja mehanizma izvansudskog rješavanja reklamacija i obeštećenja, kojemu je trgovac podložan i načine pristupa tom mehanizmu.
- 2. Ako se komunikacija odvija putem telefona, naziv trgovca i komercijalna svrha poziva koji je započeo trgovac, moraju biti izričito navedeni prilikom započinjanja razgovora s potrošačem.

Ako potrošač izričito pristane nastaviti telefonsku komunikaciju, odstupajući od stavka 1., potrebno je navesti samo informacije iz točaka (a), (f), (g) i (p) tog stavka.

Trgovac obavješćuje potrošača o prirodi i dostupnosti drugih informacija navedenih u stavku 1. i pruža te informacije pri ispunjavanju obveza iz stavka 3.
- 3. Trgovac pruža informacije iz stavka 1. najmanje jedan dan prije nego što se potrošač obveže bilo kakvim ugovorom na daljinu.

Ako se informacije iz stavka 1. dostave u roku kraćem od jednog dana prije nego što ugovor na daljinu postane obvezujuć za potrošača, države članice zahtijevaju da trgovac potrošaču na trajnom nosaču podataka pošalje podsjetnik o mogućnosti odustajanja od ugovora na daljinu i o postupku odustajanja u skladu s člankom 16.b. Podsjetnik se daje potrošaču najkasnije jedan dan nakon sklapanja ugovora na daljinu.
- 4. Informacije iz stavka 1. moraju se dostaviti potrošaču na trajnom mediju i strukturirane tako da ih je jednostavno čitati te napisane slovima odgovarajuće veličine za čitanje.

Trgovcu se dopušta raščlanjivanje informacija kada se one pružaju elektroničkim putem, osim informacija iz stavka 1., točaka (a), (f), (g) i (p).

Ako trgovac odluči raščlaniti informacije, informacije iz stavka 1. moraju se moći ispisati kao jedinstveni dokument.

Ako se pri navođenju informacija iz članka 1. upotrebljavaju boje, one ne smiju umanjiti razumljivost informacija ako je dokument s ključnim informacijama ispisan ili fotokopiran u crno-bijeloj tehnici.

Informacije iz stavka 1. dostavljaju se na zahtjev u obliku koji je prikladan za potrošače s oštećenjem vida.
- 5. Teret dokaza o ispunjavanju zahtjeva u pogledu informacija utvrđenih u ovom članku jest na trgovcu.
- 6. Ako neki drugi akt Unije kojim se uređuju određene financijske usluge sadržava pravila o informacijama koje se trebaju dostaviti potrošaču prije sklapanja ugovora, na te specifične financijske usluge primjenjuju se samo zahtjevi u pogledu predugovornih informacija iz tog akta Unije, osim ako je tim aktom predviđeno drukčije.

Članak 16.b

Pravo odustajanja od ugovora na daljinu za financijske usluge

1. Države članice osiguravaju da potrošač ima na raspolaganju 14 kalendarskih dana za odustajanje od ugovora bez kazne i bez navođenja razloga.
Rok za odustajanje iz prvog podstavka počinje teći od jednog od sljedećih dana:
 - (a) od dana sklapanja ugovora na daljinu;
 - (b) od dana na koji potrošač primi uvjete ugovora i informacije u skladu s člankom 16.a ako je taj dan kasniji od dana iz točke (a) ovog podstavka.
2. Pravo odustajanja ne primjenjuje se na:
 - (a) financijske usluge koje su namijenjene potrošačima čija cijena ovisi o kretanjima na financijskim tržištima izvan kontrole trgovca, a koja se mogu dogoditi tijekom roka za odustajanje, na primjer:
 - devize;
 - usluge povezane s instrumentima novčanog tržišta; prenosive vrijednosne papire;
 - udjele u subjektima za zajednička ulaganja;
 - usluge povezane s financijskim terminskim ugovorima, uključujući jednakovrijedne instrumente gotovinske namire;
 - usluge povezane s terminskim ugovorima o kamatnoj stopi;
 - usluge povezane sa zamjenama kamatnih stopa, valuta i vlasničkih udjela;
 - usluge povezane s opcijama stjecanja ili raspolaganja nekim od instrumenata iz ove točke, uključujući jednakovrijedne instrumente gotovinske namire. Ova kategorija obuhvaća posebno opcije na valute i kamatne stope;
 - kriptoomovinu kako je definirana u [članku 3. stavku 1. točki 2. Prijedloga Komisije za Uredbu Europskog parlamenta i Vijeća o tržištima kriptoomovine i izmjeni Direktive (EU) 2019/193 24.9.2020. COM(2020) 593 final].
 - (b) police osiguranja putovanja i prtljage ili slične kratkoročne police osiguranja koje traju kraće od jednog mjeseca;
 - (c) ugovore koje su obje stranke u potpunosti ispunile na izričit zahtjev potrošača prije nego što je potrošač ostvario svoje pravo odustajanja.
3. Smatra se da je potrošač svoje pravo odustajanja ostvario u roku za odustajanje iz stavka 1. ako je poslao obavijest o ostvarivanju prava odustajanja ili ako je aktivirao gumb za odustajanje naveden u stavku 5. prije isteka roka za odustajanje.
4. Ovaj članak ne dovodi u pitanje bilo kakva pravila nacionalnog prava o utvrđivanju roka u kojem izvršenje ugovora ne može započeti.
5. Države članice osiguravaju da trgovac pruži mogućnost upotrebe gumba za odustajanje, za ugovore na daljinu sklopljene elektroničkim putem, kako bi se potrošaču olakšalo ostvarivanje prava odustajanja. Takav gumb mora biti jasno označen riječima „Povlačenje iz ugovora” ili odgovarajućim nedvosmislenim izrazom.

Gumb za odustajanje mora biti na uočljivom mjestu i trajno dostupan tijekom cijelog roka za odustajanje na istom elektroničkom sučelju s pomoću kojeg je sklopljen ugovor na daljinu. K tomu, trgovac može gumb za odustajanje staviti na raspolaganje i putem drugog kanala.

Trgovac osigurava da se nakon aktivacije gumba za odustajanje potrošaču odmah šalje potvrda da je ostvareno pravo na odustajanje koja sadrži datum i vrijeme ostvarivanja prava. Trgovac potrošaču dostavlja na trajnom mediju potvrdu o ostvarivanju prava odustajanja.

6. Ako drugi akt Unije kojim se uređuju određenu financijske usluge sadržava pravila o ostvarivanju prava odustajanja, na te financijske usluge primjenjuju se samo pravila o pravu odustajanja iz tog akta Unije, osim ako je tim aktom predviđeno drukčije.

Članak 16.c

Plaćanje usluge pružene prije odustajanja

1. Kad potrošač ostvari pravo odustajanja na temelju članka 16.b, od njega se može zahtijevati da bez neopravdanog odlaganja plati samo za uslugu koju mu je trgovac zaista i pružio u skladu s ugovorom na daljinu. Iznos obveze plaćanja:
 - (a) ne prelazi iznos proporcionalan opsegu pružene usluge u odnosu na cjelokupnu vrijednost ugovora na daljinu;
 - (b) nikako nije takav da se može smatrati kaznom.
2. Trgovac ne smije od potrošača zahtijevati da plaća ikakav iznos na temelju stavka 1. ovog članka, osim ako trgovac može dokazati da je potrošač uredno obaviješten o iznosu obveze plaćanja u skladu s člankom 16.a stavkom 1. točkom (p). Međutim, trgovac ni u kojem slučaju ne smije zahtijevati takvo plaćanje ako je započeo s izvršenjem ugovora prije isteka roka za odustajanje predviđenog u članku 16.b stavku 1. bez prethodnog zahtjeva potrošača.
3. Trgovac je dužan bez neopravdanog odlaganja i najkasnije u roku od 30 kalendarskih dana potrošaču vratiti sve iznose koje je od njega primio u skladu s ugovorom na daljinu, osim iznosa iz stavka 1. Taj rok počinje teći od dana na koji trgovac primi obavijest o odustajanju.
4. Potrošač je dužan trgovcu vratiti sve iznose koje je od njega primio bez neopravdanog odlaganja i najkasnije u roku od 30 kalendarskih dana. Taj rok počinje teći od dana na koji potrošač pošalje obavijest o odustajanju.

Članak 16.d

Odgovarajuća objašnjenja

1. Države članice osiguravaju da su trgovci obvezni pružiti odgovarajuća objašnjenja potrošaču o predloženim ugovorima o financijskim uslugama te da potrošač na temelju toga može procijeniti jesu li predloženi ugovor i pomoćne usluge prilagođene njegovim potrebama i financijskoj situaciji. Ta objašnjenja uključuju sljedeće elemente:
 - (a) obavezne predugovorne informacije;

- (b) temeljne karakteristike predloženog ugovora, uključujući moguće pomoćne usluge;
 - (c) posebne učinke koje bi predloženi ugovor mogao imati na potrošača, uključujući i posljedice neispunjavanja obveze plaćanja ili zakašnjelo plaćanje od strane potrošača.
- 2. Stavak 1. primjenjuje se i na objašnjenja koja se pružaju potrošaču pri upotrebi internetskih alata kao što su razgovor uživo, roboti za razgovor, robotizirani savjeti, interaktivni alati ili slični pristupi.
- 3. Države članice osiguravaju da, ako trgovac upotrebljava internetske alate, potrošač ima pravo zatražiti i dobiti ljudsku intervenciju.
- 4. Ako neki drugi akt Unije kojim se uređuju određene financijske usluge sadrži pravila o informacijama koje treba pružiti potrošaču prije sklapanja ugovora, stavci od 1. do 3. ovog članka ne primjenjuju se.

Članak 16.e

Dodatna zaštita u pogledu internetskih sučelja

Ne dovodeći u pitanje Direktivu 2005/29/EZ Europskog parlamenta i Vijeća²⁴ i Direktivu Vijeća 93/13/EEZ²⁵, države članice donose mjere koje trgovce obvezuju, kada sklapaju ugovore o financijskim uslugama na daljinu, da ne upotrebljavaju strukturu, dizajn, funkcije ili način rada svojeg internetskog sučelja na način kojim se mogla narušiti sposobnost potrošača da donesu slobodnu, neovisnu i informiranu odluku ili izbor.

Članak 2.

Prenošenje

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

Dužne su primijeniti te odredbe najkasnije *[dan nakon 24 mjeseca od donošenja]*.

Kad države članice donose te odredbe, one sadržavaju upućivanje na ovu Direktivu ili se na nju upućuje prilikom njihove službene objave. Načine tog upućivanja utvrđuju države članice.
2. Države članice Komisiji dostavljaju tekst glavnih odredaba nacionalnog prava koje donesu u području na koje se odnosi ova Direktiva.

²⁴ Direktiva 2005/29/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 11. svibnja 2005. o nepoštenoj poslovnoj praksi poslovnog subjekta u odnosu prema potrošaču na unutarnjem tržištu i o izmjeni Direktive Vijeća 84/450/EEZ, direktiva 97/7/EZ, 98/27/EZ i 2002/65/EZ Europskog parlamenta i Vijeća, kao i Uredbe (EZ) br. 2006/2004 Europskog parlamenta i Vijeća („Direktiva o nepoštenoj poslovnoj praksi”) (SL L 149, 11.6.2005., str. 22.).

²⁵ Direktiva Vijeća 93/13/EEZ od 5. travnja 1993. o nepoštenim uvjetima u potrošačkim ugovorima (SL L 95, 21.4.1993., str. 29.).

Članak 3.

Stavljanje izvan snage

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

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

Članak 4.

Stupanje na snagu

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

Članak 5.

Adresati

Ova je Direktiva upućena državama članicama.

Sastavljeno u Bruxellesu,

*Za Europski parlament
Predsjednica*

*Za Vijeće
Predsjednik*