

Bruksela, 13 maja 2022 r.
(OR. en)

9053/22

Międzyinstytucjonalny numer
referencyjny:
2022/0147 (COD)

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

PISMO PRZEWODNIE

Od:	Sekretarz generalna Komisji Europejskiej (podpisała dyrektor Martine DEPREZ)
Data otrzymania:	12 maja 2022 r.
Do:	Sekretariat Generalny Rady
Nr dok. Kom.:	COM(2022) 204 final
Dotyczy:	Wniosek dotyczący DYREKTYWY PARLAMENTU EUROPEJSKIEGO I RADY zmieniającej dyrektywę 2011/83/UE w zakresie umów o usługi finansowe zawieranych na odległość oraz uchylającą dyrektywę 2002/65/WE

Delegacje otrzymują w załączeniu dokument COM(2022) 204 final.

Załącznik: COM(2022) 204 final



KOMISJA
EUROPEJSKA

Bruksela, dnia 11.5.2022 r.
COM(2022) 204 final

2022/0147 (COD)

Wniosek

DYREKTYWA PARLAMENTU EUROPEJSKIEGO I RADY

**zmieniająca dyrektywę 2011/83/UE w zakresie umów o usługi finansowe zawieranych na
odległość oraz uchylająca dyrektywę 2002/65/WE**

(Tekst mający znaczenie dla EOG)

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

UZASADNIENIE

1. KONTEKST WNIOSKU

• Przyczyny i cele wniosku

Dyrektywa 2002/65/WE w sprawie sprzedaży konsumentom usług finansowych na odległość („dyrektywa” lub „dyrektywa w sprawie sprzedaży konsumentom usług finansowych na odległość”) ma na celu zapewnienie swobodnego przepływu usług finansowych na jednolitym rynku poprzez harmonizację niektórych przepisów dotyczących ochrony konsumentów w tym obszarze oraz zagwarantowanie wysokiego poziomu ochrony konsumentów. W zakresie, w jakim nie istnieją przepisy UE dotyczące poszczególnych produktów ani przepisy horyzontalne UE obejmujące konkretną usługę finansową dla konsumentów, dyrektywa ma zastosowanie horyzontalne do wszelkich obecnych lub przyszłych usług o charakterze bankowym, kredytowym, ubezpieczeniowym, emerytalnym, inwestycyjnym lub płatniczym, nabywanych za pomocą środków porozumiewania się na odległość (tj. bez jednoczesnej fizycznej obecności przedsiębiorcy i konsumenta). W dyrektywie wskazano informacje, które należy przekazać konsumentowi przed zawarciem umowy na odległość (informacje udzielane przed zawarciem umowy), przyznano konsumentowi prawo do odstąpienia od umowy w przypadku niektórych usług finansowych oraz ustanowiono przepisy dotyczące niezamówionych usług i niezamówionych wiadomości.

Dyrektywa została poddana **ocenie** w ramach programu sprawności i wydajności regulacyjnej (REFIT), a Komisja przedstawiła wyniki tej oceny w **dokumencie roboczym służb Komisji**¹. Główne wyniki oceny można sprowadzić do dwóch nadrzędnych wniosków. Pierwszy z nich dotyczy faktu, że po rozpoczęciu stosowania dyrektywy uchwalono szereg unijnych aktów prawnych dotyczących poszczególnych produktów (takich jak np. dyrektywa w sprawie kredytów konsumenckich² lub dyrektywa w sprawie kredytów hipotecznych³) oraz unijnych przepisów horyzontalnych (takich jak np. ogólne rozporządzenie o ochronie danych⁴), obejmujących aspekty praw konsumentów związane z usługami finansowymi, które są również objęte zakresem dyrektywy. Na skutek tych niedawno uchwalonych przepisów znaczenie i wartość dodana dyrektywy uległy zmniejszeniu. Drugi wniosek jest taki, że mimo to w ocenie podkreślono, iż dyrektywa nadal znajduje zastosowanie w wielu obszarach (np. w odniesieniu do niektórych drogiej inwestycji, takich jak diamenty, nadal obowiązują przepisy dotyczące prawa do informacji udzielanych przed zawarciem umowy). W ocenie podkreślono, że funkcja tzw. siatki bezpieczeństwa zapewnia konsumentom pewien poziom ochrony w zakresie umów zawieranych na odległość, nawet w przypadku produktów finansowych, które nie podlegają jeszcze żadnym przepisom UE (np. dyrektywę stosuje się w przypadku braku przepisów UE dotyczących kryptoaktywów). W ocenie wskazano również, że szereg zmian, takich jak postępująca cyfryzacja usług, wpłynęło na skuteczność dyrektywy w realizacji jej głównych celów, czyli zapewniania wysokiego poziomu ochrony

¹ Komisja Europejska, dokument roboczy służb Komisji „Ocena dyrektywy 2002/65/WE dotyczącej sprzedaży konsumentom usług finansowych na odległość”, SWD(2020) 261 final.

² Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2008/48/WE z dnia 23 kwietnia 2008 r. w sprawie umów o kredyt konsumencki oraz uchylająca dyrektywę Rady 87/102/EWG (Dz.U. L 133 z 22.5.2008, s. 66).

³ Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2014/17/UE z dnia 4 lutego 2014 r. w sprawie konsumenckich umów o kredyt związanych z nieruchomościami mieszkalnymi i zmieniająca dyrektywę 2008/48/WE i 2013/36/UE oraz rozporządzenie (UE) nr 1093/2010 (Dz.U. L 60 z 28.2.2014, s. 34).

⁴ Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (Dz.U. L 119 z 4.5.2016, s. 1).

konsumentów i wspierania transgranicznego zawierania umów dotyczących usług finansowych sprzedawanych na odległość.

W kontekście różnych działań politycznych i legislacyjnych Komisji **sprzedaż konsumentom usług finansowych na odległość** uległa gwałtownym zmianom w ciągu ostatnich 20 lat. Dostawcy usług finansowych i konsumenci przestali korzystać z faksów, o których mowa w dyrektywie, a na rynkach pojawiły się nowe podmioty (takie jak spółki z branży technologii finansowych) z nowymi modelami biznesowymi i nowymi sieciami dystrybucji (np. usługi finansowe sprzedawane przez internet). Konsumenci są skłonni używać narzędzi cyfrowych w tym kontekście oraz nabywają produkty i usługi finansowe przez internet, co zmusza podmioty o ugruntowanej pozycji do dostosowania stosowanych przez nie praktyk marketingowych i biznesowych. Pandemia COVID-19 i związane z nią ograniczenia również przyspieszyły korzystanie z zakupów przez internet. W tym kontekście dyrektywa odegrała także rolę w zapewnieniu świadczenia usług finansowych przy jednoczesnym zagwarantowaniu wysokiego poziomu ochrony konsumentów, np. w sektorze bankowym, zwłaszcza do celów cyfrowego *onboardingu*⁵. Ograniczenia wprowadzane w czasie pandemii sprawiły, że fizyczne spotkania w bankach między konsumentami a dostawcami były ograniczane do minimum. W rezultacie bardziej regularnie stosowano proces cyfrowego *onboardingu* potencjalnych klientów. W takich przypadkach dostawcy usług finansowych, zasięgając opinii odpowiednich właściwych organów, stosowali przepisy dyrektywy, ponieważ umowy były zawierane „na odległość” (tj. bez jednoczesnej fizycznej obecności dostawcy danej usługi finansowej i konsumenta). Na podstawie wyników oceny Komisja uwzględniła dyrektywę w programie prac Komisji na rok 2020 w celu poddania jej przeglądowi w ramach programu sprawności i wydajności regulacyjnej⁶. W tym celu Komisja przeprowadziła w 2021 r. ocenę skutków w oparciu o wspomnianą wyżej ocenę. W następstwie tej oceny skutków sporządzono poniższy wniosek ustawodawczy.

Niniejszy wniosek ma na celu uproszczenie i unowocześnienie ram legislacyjnych poprzez uchylenie obowiązującej dyrektywy w sprawie sprzedaży konsumentom usług finansowych na odległość, a jednocześnie włączenie do zakresu horyzontalnie stosowanej dyrektywy w sprawie praw konsumentów istotnych aspektów praw konsumentów w zakresie umów o usługi finansowe zawieranych na odległość.

Ogólny cel przepisów pozostaje niezmieniony: promowanie świadczenia usług finansowych na rynku wewnętrznym przy jednoczesnym zapewnieniu wysokiego poziomu ochrony konsumentów. Cel ten jest realizowany na pięć różnych sposobów:

- **Pełna harmonizacja** tak samo wysoki poziom ochrony konsumentów na całym jednolitym rynku można najlepiej zapewnić poprzez pełną harmonizację. Harmonizacja oznacza, że wszystkich dostawców usług finansowych będą obowiązywały podobne przepisy, a konsumenci będą mieli zagwarantowane takie same prawa we wszystkich państwach członkowskich UE.

⁵ Cyfrowy *onboarding* jest procesem, podczas którego potencjalny konsument i dostawca usług finansowych, bez fizycznego spotkania i w całkowicie cyfrowej formie, prowadzą w czasie rzeczywistym wymianę opinii w celu uzyskania przez konsumenta statusu klienta danego dostawcy usług finansowych.

⁶ Komunikat Komisji do Parlamentu Europejskiego, Rady, Europejskiego Komitetu Ekonomiczno-Społecznego i Komitetu Regionów, *Dostosowany program prac Komisji na 2020 r. Unia, która mierzy wyżej*, COM(2020) 440 final.

- **Informacje udzielane przed zawarciem umowy** otrzymywanie kluczowych informacji w odpowiednim czasie oraz w jasny i zrozumiały sposób, czy to w formie elektronicznej czy papierowej, zapewnia niezbędną przejrzystość i wzmacnia pozycję konsumenta. W tym względzie niniejszy wniosek ma na celu uregulowanie, jakich informacji należy udzielić przed zawarciem umowy, w jaki sposób i kiedy. Dokładniej rzecz ujmując, przepisy zostały unowocześnione poprzez dodanie pewnych szczegółów nieuwzględnionych w dyrektywie 2002/65/WE, dotyczących np. udostępniania adresu e-mail przez dostawcę usług finansowych. Przepisy zawarte we wniosku regulują również sposób przekazywania informacji w odniesieniu do komunikacji drogą elektroniczną. We wniosku określono przepisy dotyczące terminu przekazywania informacji, tak aby konsumenci mieli wystarczająco dużo czasu na zrozumienie informacji udzielanych przed zawarciem umowy i mogli je przeanalizować przed faktycznym zawarciem umowy.
- **Prawo do odstąpienia od umowy:** prawo do odstąpienia od umowy jest jednym z podstawowych praw konsumentów. Jest ono szczególnie ważne w dziedzinie usług finansowych, ponieważ niektóre produkty i usługi są skomplikowane i mogą być trudne do zrozumienia. Prawo to zostało wzmocnione w dwojaki sposób: po pierwsze, przedsiębiorca ma zapewnić tzw. przycisk umożliwiający odstąpienie od umowy, gdy konsument zawiera, drogą elektroniczną, umowę o usługi finansowe na odległość. W ten sposób konsumentowi łatwiej jest skorzystać z tego prawa; po drugie, w związku z terminem, w którym należy przekazywać informacje udzielane przed zawarciem umowy, przedsiębiorca przekaze konsumentowi powiadomienie o prawie do odstąpienia od umowy w przypadku, gdy informacje udzielane przed zawarciem umowy zostaną otrzymane w terminie krótszym niż jeden dzień od zawarcia umowy.
- **Uczciwość w internecie:** umowy o usługi finansowe coraz częściej zawierane są drogą elektroniczną. Z tego względu, aby zapewnić wysoki poziom ochrony konsumentów, we wniosku określono specjalne przepisy chroniące konsumentów przy zawieraniu umów dotyczących usług finansowych drogą elektroniczną. Po pierwsze, we wniosku ustanawia się w przepisy dotyczące odpowiednich wyjaśnień udzielanych na odległość, w tym za pośrednictwem narzędzi internetowych (np. narzędzi oferujących zautomatyzowane doradztwo lub czatów). Przepisy te określają wymogi informacyjne, które przedsiębiorca musi spełnić wobec konsumenta, oraz możliwość zażądania przez konsumenta interwencji człowieka, jeśli korzysta on z narzędzi internetowych. Konsument powinien mieć zatem zawsze możliwość kontaktu z człowiekiem reprezentującym przedsiębiorcę. Wniosek ma również na celu zagwarantowanie, że przedsiębiorcy nie będą wykorzystywać braku obiektywizmu konsumentów. W związku z tym zabrania się im konfigurowania interfejsów internetowych w sposób, który może zaburzyć lub ograniczyć zdolność konsumenta do podjęcia swobodnej, samodzielnej i świadomej decyzji lub dokonania swobodnego, samodzielnego i świadomego wyboru.
- **Egzekwowanie:** we wniosku zastrzono również przepisy dotyczące egzekwowania przepisów w odniesieniu do świadczenia usług finansowych: rozszerzono w nim przepisy dotyczące egzekwowania i sankcji, które obowiązują obecnie na mocy dyrektywy 2011/83/UE w sprawie praw

konsumentów („dyrektywa w sprawie praw konsumentów”), na umowy o usługi finansowe zawierane na odległość, z uwzględnieniem zmian wprowadzonych dyrektywą (UE) 2019/2161 w sprawie lepszego egzekwowania i unowocześnienia przepisów dotyczących kar w przypadku naruszeń powszechnych o wymiarze transgranicznym.

- **Spójność z przepisami obowiązującymi w tej dziedzinie polityki**

Dyrektywa 2002/65/UE i dyrektywa 2011/83/UE mają wiele podobieństw. Obie zapewniają konsumentom podstawowe prawa, takie jak prawo do odstąpienia od umowy i prawo do uzyskania informacji udzielanych przed zawarciem umowy. Oba te akty prawne regulują umowy zawierane na odległość i mają zastosowanie horyzontalne, ponieważ służą jako przepisy ogólne. Z zakresu stosowania dyrektywy 2011/83/UE są jednak obecnie wyłączone wszystkie usługi finansowe. Celem niniejszego wniosku jest usunięcie tego całkowitego wyłączenia usług finansowych z zakresu stosowania dyrektywy 2011/83/UE przez rozszerzenie zakresu tej dyrektywy o usługi finansowe, w przypadku których umowa jest zawierana z konsumentem na odległość. Oznacza to, że szereg artykułów zawartych w obowiązującej dyrektywie 2011/83/UE będzie miało zastosowanie do usług finansowych sprzedawanych na odległość. Do dyrektywy 2011/83/UE zostanie włączony specjalny rozdział dotyczący umów o usługi finansowe dla konsumentów zawieranych na odległość. W ten sposób wniosek zapewnia spójność z przepisami obowiązującymi w dziedzinie polityki ochrony konsumentów i w obszarze usług finansowych.

Niniejszy wniosek zapewnia spójność z obowiązującymi przepisami w obszarze usług finansowych. Wynika to z faktu, że związek między tymi dwoma obszarami reguluje zasada, zgodnie z którą, jeżeli jakikolwiek przepis niniejszej dyrektywy koliduje z przepisem innego aktu prawnego Unii regulującego poszczególne sektory, pierwszeństwo ma przepis tego innego aktu prawnego Unii; przepis tego innego aktu prawnego Unii ma zastosowanie do tych poszczególnych sektorów. Szczególną uwagę poświęcono zapewnieniu wyraźnego rozgraniczenia elementów pokrywających się z przepisami dotyczącymi poszczególnych produktów i niniejszym wnioskiem, w szczególności w odniesieniu do prawa do informacji udzielanych przed zawarciem umowy, prawa do odstąpienia od umowy i do odpowiednich wyjaśnień.

Niniejszy wniosek jest zgodny z obowiązującymi przepisami horyzontalnymi dotyczącymi praw konsumentów, wykraczającymi poza dyrektywę 2011/83/UE, w tym z dyrektywą 2005/29/WE dotyczącą nieuczciwych praktyk handlowych stosowanych przez przedsiębiorstwa wobec konsumentów na rynku wewnętrznym oraz dyrektywą 2006/114/WE dotyczącą reklamy wprowadzającej w błąd i reklamy porównawczej, które mają już zastosowanie do usług finansowych.

- **Spójność z innymi politykami Unii**

Cele wniosku są zgodne z politykami i celami UE.

Wniosek jest spójny z innymi przepisami i politykami UE, w szczególności w obszarach ochrony konsumentów i usług finansowych, i je uzupełnia.

Komisja uznaje znaczący wpływ transformacji cyfrowej na życie codzienne i w swoich naczelnych celach uwzględniła potrzebę stworzenia Europy na miarę ery cyfrowej. We wrześniu 2020 r. Komisja przyjęła [plan działania na rzecz unii rynków kapitałowych](#) i [pakiet dotyczący finansów cyfrowych](#), w tym strategię w zakresie finansów cyfrowych oraz wnioski ustawodawcze dotyczące kryptoaktywów i odporności cyfrowej, mając na celu zapewnienie

konkurencyjnego sektora finansowego UE, który daje konsumentom dostęp do innowacyjnych produktów finansowych przy jednoczesnym zapewnieniu ochrony konsumentów i stabilności finansowej. Plan działania na rzecz unii rynków kapitałowych obejmuje szereg inicjatyw, w tym konkretne działania mające zwiększyć zaufanie na rynkach kapitałowych. W związku z tym wniosek uwzględnia te niedawne inicjatywy i ma na celu unowocześnienie przepisów oraz jednocześnie zwiększenie zaufania konsumentów.

2. PODSTAWA PRAWNA, POMOCNICZOŚĆ I PROPORCJONALNOŚĆ

• Podstawa prawna

Ochrona konsumentów wchodzi w zakres wspólnych kompetencji („kompetencji dzielonych”) UE i państw członkowskich UE. Jak stanowi art. 169 Traktatu o funkcjonowaniu Unii Europejskiej (TFUE), UE musi pomagać w ochronie interesów gospodarczych konsumentów oraz wspierać należne im prawo do informacji i edukacji, by zabezpieczyć ich interesy. Niniejszy wniosek oparty jest na art. 114 TFUE. Przepis ten, zgodnie z art. 169 ust. 2 lit. a) TFUE, stanowi podstawę prawną do przyjmowania środków, które przyczyniają się do osiągnięcia celów art. 169 TFUE w kontekście urzeczywistnienia jednolitego rynku.

• Pomocniczość (w przypadku kompetencji niewyłącznych)

Zasada pomocniczości ma zastosowanie, o ile wniosek nie wchodzi w zakres wyłącznych kompetencji Unii.

Oczekuje się, że dzięki transformacji cyfrowej oraz potencjalnemu wejściu na rynek finansowy nowych podmiotów cyfrowych transgraniczne usługi finansowe będą świadczone na szerszą skalę. W efekcie wspólne przepisy UE dostosowane do ery cyfrowej staną się zarówno bardziej niezbędne, jak i skuteczniejsze w realizacji celów polityki UE. Dlatego też przepisy horyzontalne regulujące obecne i przyszłe usługi finansowe można ustanowić wyłącznie w drodze aktu prawnego UE.

Cele proponowanego działania nie mogą zostać osiągnięte w sposób wystarczający przez państwa członkowskie, natomiast z uwagi na skalę lub skutki proponowanych działań możliwe jest lepsze ich osiągnięcie na poziomie Unii. W traktacie przewidziano działania mające na celu zapewnienie ustanowienia i funkcjonowania jednolitego rynku, który cechują wysoki poziom ochrony konsumentów i swoboda świadczenia usług.

• Proporcjonalność

Zgodnie z zasadą proporcjonalności wniosek nie wykracza poza to, co jest ściśle niezbędne do osiągnięcia jego celów.

Proponowane przepisy wiązałyby się z pewnymi kosztami dla dostawców, ale nie wykraczałyby poza to, co można by uznać za dopuszczalne w kontekście ambitnego i nieulegającego dezaktualizacji podejścia prowadzącego do większych korzyści dla konsumentów, dostawców i ogółu społeczeństwa.

• Wybór instrumentu

Dyrektywa 2002/65/WE zostanie uchylona, a szereg przepisów dotyczących usług finansowych, w przypadku których umowa jest zawierana z konsumentem na odległość, zostanie wprowadzonych do dyrektywy 2011/83/UE. Umożliwi to państwom członkowskim zmianę obowiązującego prawodawstwa w zakresie niezbędnym do zapewnienia zgodności.

3. WYNIKI OCEN EX POST, KONSULTACJI Z ZAINTERESOWANYMI STRONAMI I OCEN SKUTKÓW

• Oceny ex post/oceny adekwatności obowiązującego prawodawstwa

W 2006 r. Komisja przedstawiła [sprawozdanie](#) z wdrażania dyrektywy 2002/65/WE. W sprawozdaniu Komisja stwierdziła, że nie jest w stanie spełnić wymogów art. 20 ust. 1 dyrektywy ze względu na opóźnienia państw członkowskich w transpozycji dyrektywy i poinformowała współprawodawców, że kolejne sprawozdanie zostanie przedstawione w późniejszym terminie. W 2009 r. Komisja przedstawiła [sprawozdanie](#) zgodnie z art. 20 ust. 1 dyrektywy.

W [planie działania w sprawie detalicznych usług finansowych na 2017 r.](#) Komisja zobowiązała się do dokonania oceny, czy istniejące przepisy dotyczące rynku sprzedaży detalicznych usług finansowych na odległość są w dalszym ciągu odpowiednie do wyznaczonych celów, aby zidentyfikować potencjalne ryzyko dla konsumentów i możliwości na tym rynku, a także, na tej podstawie, podjąć decyzję w sprawie konieczności zmiany wymogów dotyczących sprzedaży na odległość. W [badaniu behawioralnym opublikowanym w 2019 r.](#) przeanalizowano, jak na zachowania konsumentów wpływają techniki stosowane w internecie przez dostawców detalicznych usług finansowych na etapie reklamy i przed zawarciem umowy. Na podstawie [programu prac na 2019 r.](#) Komisja przystąpiła do [pełnej oceny](#) dyrektywy. Wyniki tej oceny opublikowano w listopadzie 2020 r.

W [dokumencie roboczym służb Komisji z 2020 r.](#) ujawniono, że dyrektywa 2002/65/WE jest częściowo skuteczna w zwiększaniu ochrony konsumentów, a jej skuteczność w przyczynianiu się do konsolidacji jednolitego rynku jest ograniczona ze względu na bariery wewnętrzne i zewnętrzne. Stwierdzono w nim, że dyrektywa nadal ma europejską wartość dodaną, a cele określone w jej art. 1 pozostają aktualne. Transformacja cyfrowa pogłębiła jednak niektóre aspekty, które nie zostały w pełni uwzględnione w dyrektywie, w tym sposób i terminy przekazywania informacji. W dokumencie roboczym służb Komisji z 2020 r. stwierdzono również, że stopniowe wprowadzanie unijnych aktów prawnych dotyczących poszczególnych produktów, takich jak dyrektywa 2008/48/UE⁷, dyrektywa 2014/17⁸, dyrektywa 2014/92⁹, oraz wdrożenie unijnych przepisów horyzontalnych, takich jak rozporządzenie 2016/679¹⁰, uchwalonych po wejściu w życie dyrektywy, doprowadziło do znacznego pokrywania się przepisów, a tym samym do powstania trudności prawnych i praktycznych.

W [programie prac Komisji na 2020 r.](#) wskazano tę dyrektywę w ramach inicjatyw REFIT jako podlegającą ewentualnemu przeglądowi.

⁷ Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2008/48/WE z dnia 23 kwietnia 2008 r. w sprawie umów o kredyt konsumencki oraz uchylająca dyrektywę Rady 87/102/EWG (Dz.U. L 133 z 22.5.2008, s. 66).

⁸ Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2014/17/UE z dnia 4 lutego 2014 r. w sprawie konsumenckich umów o kredyt związanych z nieruchomościami mieszkalnymi i zmieniająca dyrektywy 2008/48/WE i 2013/36/UE oraz rozporządzenie (UE) nr 1093/2010 (Dz.U. L 60 z 28.2.2014, s. 34).

⁹ Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2014/92/UE z dnia 23 lipca 2014 r. w sprawie porównywalności opłat związanych z rachunkami płatniczymi, przenoszenia rachunku płatniczego oraz dostępu do podstawowego rachunku płatniczego (Dz.U. L 257 z 28.8.2014, s. 214).

¹⁰ Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz.U. L 119 z 4.5.2016, s. 1).

- **Konsultacje z zainteresowanymi stronami**

W ciągu ostatnich kilku lat Komisja przeprowadziła szereg konsultacji dotyczących przepisów mających zastosowanie na poziomie UE do usług finansowych, w przypadku których umowa jest zawierana z konsumentem na odległość. Przeprowadzono konsultacje z zainteresowanymi stronami w ramach oceny REFIT, wyniki której zostały opublikowane w 2020 r., oraz oceny skutków przeprowadzonej w ramach przeglądu REFIT dotyczącego dyrektywy. W ramach oceny i przeglądu REFIT, oprócz innych form konsultacji (badania opinii konsumentów, wywiady i ankiety z zainteresowanymi stronami, ukierunkowane kwestionariusze skierowane do organów krajowych, spotkania dwustronne, warsztaty oraz spotkania specjalnych grup ekspertów z państw członkowskich), przeprowadzono dwie konsultacje publiczne.

Szeroko zakrojony proces konsultacji pozwolił na zidentyfikowanie kluczowych kwestii. W informacjach zwrotnych od zainteresowanych stron wskazano transformację cyfrową rynku i rosnącą liczbę nowych przepisów dotyczących poszczególnych produktów jako główne czynniki, który należy uwzględnić w procesie przeglądu.

Respondenci ze wszystkich grup zainteresowanych stron i państw członkowskich UE zgadzają się, że istnieje potrzeba udoskonalenia przepisów regulujących pokrywanie się przepisów dyrektywy i przepisów dotyczących poszczególnych produktów. Organizacje konsumenckie opowiadają się za szeroko zakrojoną zmianą dyrektywy, na przykład poprzez zwiększenie zakresu wprowadzania przepisów dotyczących reklamy. Przedstawiciele przedsiębiorstw opowiadają się za utrzymaniem obecnego stanu rzeczy albo uchynieniem dyrektywy 2002/65/WE, o ile zachowany zostanie horyzontalny charakter dyrektywy. Państwa członkowskie ogólnie popierają wszelkie zmiany legislacyjne, o ile zachowany zostanie horyzontalny charakter dyrektywy. Organy krajowe poparłyby bardziej zdecydowane przepisy dotyczące egzekwowania prawa przy jednoczesnym zachowaniu horyzontalnego charakteru dyrektywy.

Otrzymane informacje zostały podsumowane i wykorzystane do celów przygotowania oceny skutków towarzyszącej wnioskowi, jak również do celów oceny wpływu nowych przepisów na zainteresowane strony.

- **Gromadzenie i wykorzystanie wiedzy eksperckiej**

Komisja wykorzystwała również szereg badań i sprawozdań poświęconych kwestiom związanym z usługami finansowymi dla konsumentów, w tym: badanie przeprowadzone przez Tetra Report uzupełniające ocenę skutków dyrektywy z 2021 r.¹¹; badanie uzupełniające ocenę dyrektywy w sprawie sprzedaży konsumentom usług finansowych na odległość z 2020 r.¹²; badanie behawioralne przeprowadzone przez LE Europe i in. dotyczące cyfryzacji marketingu i sprzedaży na odległość detalicznych usług finansowych z 2019 r.¹³ Uwzględniono również inne badania i sprawozdania dotyczące dyrektywy w sprawie sprzedaży konsumentom usług finansowych na odległość, w tym [odpowiedź wspólnego organu nadzorczego](#) na opublikowane przez Komisję Europejską w lutym 2021 r. zaproszenie do udzielania porad w zakresie finansów cyfrowych i kwestii powiązanych.

¹¹ VVA, Possible impacts of a revision of the DMFSD, 2022 r. (badanie ma zostać opublikowane wraz z wnioskiem).

¹² ICF, [Evaluation of Directive 2002/65/EC on Distance Marketing of Consumer Financial Services](#), 2020 r.

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](#), 2019 r.

- **Ocena skutków**

Komisja przeprowadziła ocenę skutków.

W ramach oceny skutków zebrano informacje i przeanalizowano spójność dyrektywy z innymi, pokrywającymi się przepisami UE. W tym celu przeprowadzono analizę odpowiednich przepisów UE dotyczących produktów i szczegółowych przepisów UE, aby sprawdzić, czy wszystkie istotne części dyrektywy zostały przeniesione do nowszych aktów prawnych UE. W ramach tej inicjatywy zbadano, czy dyrektywę można bezpiecznie uchylić, nie tworząc przy tym luk prawnych i nie obniżając poziomu ochrony konsumentów, przy jednoczesnym zapewnieniu rozwoju jednolitego rynku transgranicznej sprzedaży produktów i usług finansowych na odległość. Stwierdzono, że samo uchylenie dyrektywy doprowadziłoby do obniżenia poziomu ochrony konsumentów. Wynika to z faktu, że w przypadku niektórych usług finansowych, w odniesieniu do których obowiązują już przepisy UE, zastosowanie ma większa liczba przepisów dyrektywy (np. prawo do odstąpienia od umowy w przypadku niektórych ubezpieczeń lub prawo do informacji udzielanych przed zawarciem umowy w przypadku kart podarunkowych w dziedzinie usług płatniczych).

Na drugim etapie, po przeanalizowaniu spójności dyrektywy, celem było rozważenie, czy pozostałe „istotne z punktu widzenia prawa” części dyrektywy są nadal w praktyce istotne (skuteczne) dla zainteresowanych stron. Innymi słowy, celem tego drugiego etapu było sprawdzenie, czy wciąż istotne elementy dyrektywy (np. prawo do odstąpienia od umowy w obszarze ubezpieczeń) odgrywają istotną rolę w ochronie konsumentów i wzmacnianiu jednolitego rynku, zwłaszcza w kontekście transformacji cyfrowej.

W ramach tego drugiego etapu przeanalizowano również pełnioną przez dyrektywę funkcję siatki bezpieczeństwa. Siatka bezpieczeństwa oznacza, że przepisy dyrektywy mają zastosowanie w każdym przypadku, gdy (i) na rynku pojawia się nowy produkt, w odniesieniu do którego nie ma jeszcze przepisów UE (np. waluty wirtualne są produktem z zakresu usług finansowych, który nie jest jeszcze objęty przepisami na szczeblu UE); (ii) przepisy dotyczące poszczególnych produktów nie zapewniają praw ustanowionych w dyrektywie (np. prawo konsumenta do odstąpienia od umowy w ustalonym terminie nie jest określone w odpowiednim prawodawstwie w dziedzinie ubezpieczeń); (iii) przepisy dotyczące poszczególnych produktów przewidują wyłączenia, a dany produkt nie jest objęty zakresem zastosowania (np. kredyty konsumenckie o wartości poniżej 200 EUR nie są objęte dyrektywą 2008/48/WE w sprawie kredytów konsumenckich).

Stwierdzono, że państwa członkowskie stosują siatkę bezpieczeństwa w różnych kontekstach i różnych obszarach usług finansowych, np. w obszarze inwestycji w drogie wina i diamenty; w tym przypadku przepisy dyrektywy dotyczące informacji udzielanych przed zawarciem umowy wskazano jako prawo właściwe. Inne sytuacje dotyczą niektórych rodzajów kart podarunkowych nieobjętych zakresem drugiej dyrektywy w sprawie usług płatniczych lub wspomnianego wyżej przypadku cyfrowego *onboardingu* klientów w trakcie pandemii COVID-19. Przykłady znaczenia sieci bezpieczeństwa odnotowano również w sprawach sądowych – sąd krajowy zastosował niektóre przepisy dyrektywy (dotyczące informacji udzielanych przed zawarciem umowy) do kryptowalut.

Oceniono następujące warianty pod kątem osiągnięcia celów inicjatywy: scenariusz zakładający brak zmian w polityce (wariant 0 – podstawowy), uchylenie dyrektywy i wprowadzenie środków nieregulacyjnych (wariant 1); kompleksowy przegląd (wariant 2); uchylenie i unowocześnienie odpowiednich przepisów wprowadzonych w prawodawstwie horyzontalnym (wariant 3a) albo uchylenie i unowocześnienie odpowiednich przepisów wprowadzonych w przepisach dotyczących poszczególnych produktów (wariant 3b).

Wariantem preferowanym, w oparciu o uzyskane dane i wyniki zastosowania odpowiedniego systemu punktacji, jest wariant 3a, a mianowicie uchylenie dyrektywy 2002/65/WE, unowocześnienie przepisów, a następnie włączenie nadal istotnych artykułów (prawo do informacji udzielanych przed zawarciem umowy i prawo do odstąpienia od umowy) do dyrektywy 2011/83/UE, rozszerzenie zastosowania niektórych przepisów dyrektywy 2011/83/UE w celu uwzględnienia usług finansowych, w przypadku których umowa jest zawierana z konsumentem na odległość (np. przepisów dotyczących płatności dodatkowych oraz przepisów dotyczących egzekwowania i sankcji), oraz wprowadzenie nowych ukierunkowanych przepisów w celu zapewnienia uczciwości w internecie przy zawieraniu przez konsumentów umów dotyczących usług finansowych. Wariant ten umożliwia rozwiązanie zidentyfikowanych problemów i realizację celów w najbardziej efektywny, skuteczny i proporcjonalny sposób. Ponadto zapewnia on wysoki poziom spójności.

Dzięki proponowanej interwencji prawnej obecne ramy dyrektywy w sprawie sprzedaży konsumentom usług finansowych na odległość zostaną dostosowane do wyznaczonych celów poprzez uchylenie przepisów, które nie są już istotne. Wszystkie te cele zostaną osiągnięte poprzez pięć odrębnych działań:

- (i) zapewnienie pełnej harmonizacji przepisów obejmujących usługi finansowe, w przypadku których umowa jest zawierana z konsumentem na odległość;
- (ii) ustanowienie przepisów dotyczących tego, jakie informacje udzielane przed zawarciem umowy mają być dostarczane, kiedy i w jaki sposób, a tym samym dostosowanie tych przepisów do ery cyfrowej;
- (iii) w przypadku umów o usługi finansowe zawieranych drogą elektroniczną – ułatwienie korzystania z prawa do odstąpienia od umowy za pomocą przycisku umożliwiającego odstąpienie od umowy oraz zapewnienie, aby konsumentom, którzy mieli mniej niż jeden dzień na zapoznanie się z informacjami udzielanymi przed zawarciem umowy, przypomniano o prawie do odstąpienia od umowy po jej zawarciu;
- (iv) wprowadzenie dwóch artykułów zapewniających uczciwość w internecie;
- (v) wzmocnienie przepisów dotyczących egzekwowania przepisów dotyczących usług finansowych, w przypadku których umowa jest zawierana z konsumentem na odległość.

W ten sposób omawiana zmiana prawna umożliwia zapewnienie wysokiego poziomu ochrony konsumentów, dostosowanie odpowiednich praw do ery cyfrowej i utrzymanie, zgodnie z życzeniem wszystkich zainteresowanych stron, funkcji siatki bezpieczeństwa w przypadku ewentualnych nowych produktów, które mogą pojawić się w przyszłości.

W ramach tego wariantu preferowanego obecnie obowiązujące przepisy zostaną uchylone bez konieczności tworzenia nowego aktu prawnego. Jako odpowiedni instrument wybrano dyrektywę 2011/83/UE, ponieważ, podobnie jak dyrektywa w sprawie sprzedaży konsumentom usług finansowych na odległość, ustanawia ona horyzontalne prawa konsumentów i dotyczące ich przepisy. W związku z tym wprowadzenie praw istotnych z punktu widzenia dyrektywy w sprawie sprzedaży konsumentom usług finansowych na odległość do dyrektywy 2011/83/UE gwarantuje zachowanie funkcji siatki bezpieczeństwa. „Usługi finansowe” są obecnie wyłączone z zakresu stosowania dyrektywy 2011/83/UE. Przewiduje ona już jednak prawo do informacji udzielanych przed zawarciem umowy oraz prawo do odstąpienia od innych umów zawieranych na odległość.

Szczególną uwagę zwrócono z jednej strony na zapewnienie wymaganej specyfiki usług finansowych, a z drugiej strony na to, aby dyrektywa 2011/83/UE nie stała się nadmiernie skomplikowana. Najlepszym rozwiązaniem jest stosowanie, w miarę możliwości, przepisów już ustanowionych w dyrektywie 2011/83/UE do usług finansowych (np. przepisów dotyczących egzekwowania i sankcji) lub stworzenie bardziej szczegółowych uregulowań w oparciu o te przepisy i umieszczenie ich w specjalnym rozdziale poświęconym umowom o usługi finansowe zawierany na odległość (dotyczy to np. przycisku umożliwiającego odstąpienie od umowy, służącego do wykonania prawa do odstąpienia od umowy). Ten dodany rozdział zawiera pewne nowe przepisy (np. przepisy dotyczące uczciwości w internecie) oraz opiera się na istniejących przepisach określonych w dyrektywie 2002/65/WE lub w dyrektywie 2011/83/UE. Dodany rozdział będzie dotyczył wyłącznie usług finansowych, w przypadku których umowa jest zawierana z konsumentem na odległość, i nie będzie miał zastosowania do innych umów regulowanych przez dyrektywę w sprawie praw konsumentów.

Preferowany wariant miałby również pozytywny wpływ na ograniczenie szkód ponoszonych przez konsumentów (co najmniej 170–210 mln EUR) oraz na zaufanie konsumentów. Wiązałoby się to z pewnymi kosztami dla dostawców usług finansowych (co najmniej ok. 19 mln EUR) i organów publicznych (co najmniej ok. 6 mln EUR).

- **Sprawność regulacyjna i uproszczenie**

Przegląd dyrektywy jest zawarty w sekcji REFIT programu prac Komisji. Wniosek będzie wiązał się z kosztami dla przedsiębiorstw, ale oczekuje się również, że dzięki zapewnionej przez niego pewności prawa zmniejszy ich obciążenia administracyjne.

Potencjał proponowanej inicjatywy w zakresie uproszczenia wynika głównie z wybranego podejścia regulacyjnego, polegającego na uchyleniu dyrektywy 2002/65/WE i włączeniu niewielkiej liczby artykułów do dyrektywy 2011/83/UE. Ponadto środki upraszczające wymogi informacyjne i dostosowujące je do użytku cyfrowego oraz przepis jasno określający zasadę, zgodnie z którą, jeśli dwa akty prawne dotyczą tego samego stanu faktycznego, przepis regulujący konkretną dziedzinę ma pierwszeństwo przed przepisem regulującym wyłącznie kwestie ogólne, również przyczynią się do uproszczenia sytuacji przedsiębiorstw przy zawieraniu umów dotyczących usług finansowych na odległość.

Jeśli chodzi o zmniejszenie obciążeń administracji publicznej, oczekuje się, że większa jasność prawa i uproszczone ramy regulacyjne przyczynią się do ograniczenia liczby skarg oraz zwiększenia poziomu pewności i zgodności, dzięki czemu procedury egzekucyjne staną bardziej skuteczne. Oczekuje się, że specjalne środki mające na celu wzmocnienie koordynacji i poprawę warunków dla egzekwowania przepisów przyczynią się również do zwiększenia skuteczności egzekwowania obowiązków wynikających z dyrektywy.

Konkretne oddziaływanie na MŚP nie zostało uznane za znaczące.

- **Prawa podstawowe**

Wniosek ten nie narusza praw podstawowych i jest zgodny z zasadami uznanymi w szczególności w Karcie praw podstawowych Unii Europejskiej. Ma on na celu w szczególności zapewnienie pełnego poszanowania przepisów w sprawie ochrony danych osobowych, prawa własności, niedyskryminacji, ochrony życia rodzinnego i zawodowego, a także ochrony konsumentów.

4. WPLYW NA BUDŻET

Wniosek ten nie ma wpływu na budżet UE ani agencji UE poza zwykłymi kosztami administracyjnymi zapewniania zgodności z przepisami UE, ponieważ nie są tworzone żadne nowe komitety i nie są podejmowane żadne zobowiązania finansowe.

5. ELEMENTY FAKULTATYWNE

- **Plany wdrożenia i monitorowanie, ocena i sprawozdania**

Komisja będzie monitorować wdrażanie zmienionej dyrektywy po jej wejściu w życie, jeśli zostanie ona przyjęta. Aby uniknąć nakładania dodatkowych obciążeń na poszczególne zainteresowane strony, Komisja będzie głównym podmiotem odpowiedzialnym za monitorowanie skutków dyrektywy na podstawie danych udostępnianych przez organy państw członkowskich i dostawców usług finansowych, które w miarę możliwości będą opierać się na istniejących źródłach danych.

- **Dokumenty wyjaśniające (w przypadku dyrektyw)**

We wniosku wprowadzono konkretne zmiany do istniejącej dyrektywy, dlatego państwa członkowskie powinny albo przekazać Komisji tekst konkretnych zmian do przepisów krajowych, albo – w przypadku braku takich zmian – wyjaśnić, który konkretny przepis prawa krajowego wdraża już zmiany przewidziane we wniosku.

- **Szczegółowe objaśnienia poszczególnych przepisów wniosku**

Art. 1 – zmiany w dyrektywie 2011/83/UE

Art. 1 wprowadza różnego rodzaju zmiany dyrektywy 2011/83/WE:

- (1) W art. 1 ust. 1 lit. a) i b) wniosku wprowadzono zmiany do art. 3 dyrektywy 2011/83/UE w trzech przypadkach: po pierwsze, wprowadzono nowy ustęp do dyrektywy 2011/83/WE („art. 3 ust. 1b”). Proponowany nowy art. 3 ust. 1b zawiera odesłania do artykułów obecnej dyrektywy 2011/83/UE, które mają bezpośrednie zastosowanie do umów o usługi finansowe zawieranych na odległość, a także wymienia się w nim artykuły, które będą stanowić rozdział poświęcony umowom o usługi finansowe zawierany na odległość. W tym względzie przepisy dyrektywy 2011/83/UE dotyczące (i) przedmiotu – art. 1; (ii) definicji – art. 2; (iii) poziomu harmonizacji; (iv) opłat za korzystanie ze sposobów płatności – art. 19; (ii) płatności dodatkowych – art. 22; (iv) egzekwowania i sankcji – art. 23 i 24; (v) bezwzględnie wiążącego charakteru dyrektywy – art. 25; (vi) informacji – art. 26 – zostały rozszerzone na umowy o usługi finansowe zawierane z konsumentami na odległość. W ten sposób obowiązujące w tych obszarach przepisy dyrektywy 2011/83/UE zostają zatem rozszerzone w celu uwzględnienia umów o usługi finansowe zawieranych między przedsiębiorcą a konsumentem na odległość. Dzięki temu te umowy o usługi finansowe będą podlegały podobnym przepisom jak inne umowy sprzedaży i umowy o świadczenie usług, co zapewni wysoki poziom ochrony konsumentów, a jednocześnie będzie wspierać świadczenie takich usług na rynku wewnętrznym. Rozszerzenie przepisów dotyczących egzekwowania i sankcji sprawi, że krajowe organy nadzorcze zostaną wyposażone w nowe przepisy zapewniające skuteczne, proporcjonalne i odstraszające sankcje. Po drugie, obecne ustępy dyrektywy 2002/65/WE dotyczące „przedmiotu i zakresu” (art. 1 dyrektywy 2002/65/WE) włącza się do proponowanego art. 3 ust. 1b dyrektywy 2011/83/WE.

Po trzecie, w celu zapewnienia pewności prawa, we wniosku proponuje się zmianę art. 3 ust. 3 lit. d) dyrektywy 2011/83/WE.

- (2) W art. 1 ust. 2 wniosku wprowadza się do dyrektywy 2011/83/UE rozdział dotyczący umów o usługi finansowe dla konsumentów zawieranych na odległość. Rozdział ten ma zastosowanie wyłącznie do umów o usługi finansowe zawieranych na odległość. Łączy on odpowiednie artykuły dyrektywy 2002/65/WE, a mianowicie dotyczące prawa do informacji udzielanych przed zawarciem umowy i prawa do odstąpienia od umowy, oraz wprowadza dwa nowe artykuły („Odpowiednie wyjaśnienia” i „Dodatkowa ochrona w odniesieniu do interfejsów internetowych”).
- (a) Przepis dotyczący **prawa do informacji udzielanych przed zawarciem umowy** ma taką samą strukturę jak przepis ustanowiony w dyrektywie 2002/65/WE. W art. 1 wniosku unowocześniono jednak przepis dotyczący prawa do informacji udzielanych przed zawarciem umowy i dostosowano go do ery cyfrowej poprzez uwzględnienie kwestii, jakie informacje należy przekazać konsumentowi (na przykład uwzględnienie konieczności podania przez przedsiębiorcę adresu e-mail); w jaki sposób należy przekazać te informacje konsumentowi (na przykład, kiedy można prezentować informacje w warstwach i jakie wymogi informacyjne należy określić) oraz kiedy informacje te należy przekazać konsumentowi, tj. ustalenie normy, zgodnie z którą informacje należy przekazać konsumentowi co najmniej jeden dzień przed faktycznym podpisaniem umowy.
- (b) Przepisy dotyczące **prawa do odstąpienia od umowy** w przypadku umów o usługi finansowe zawieranych na odległość są w dużej mierze takie same jak te ustanowione w dyrektywie 2002/65/WE. Zgodnie z wnioskiem dotyczącym dyrektywy w sprawie kredytów konsumenckich¹⁴ dodano jednak przepisy dotyczące tego, kiedy należy przekazać informacje konsumentowi. W związku z tym w przypadku gdy okres pomiędzy udzieleniem informacji przed zawarciem umowy a faktycznym zawarciem umowy jest krótszy niż jeden dzień, przedsiębiorca świadczący usługę finansową na odległość jest zobowiązany do przekazania konsumentowi powiadomienia po zawarciu umowy w celu przypomnienia mu o możliwości skorzystania z prawa do odstąpienia od umowy. Innym przykładem wzmocnienia tego prawa w sferze cyfrowej jest nałożenie na przedsiębiorcę świadczącego usługi finansowe obowiązku zapewnienia przycisku umożliwiającego odstąpienie od umowy. Powinno to ułatwić korzystanie z prawa do odstąpienia od umowy, w przypadku gdy konsument zawiera umowę o usługi finansowe drogą elektroniczną i chciałby odstąpić od niej w wymaganym terminie.
- (c) We wspomnianym rozdziale niniejszego projektu wprowadzono dwa artykuły mające na celu poprawę **uczciwości online** przy nabywaniu usług finansowych dla konsumentów: (i) w przypadku gdy przedsiębiorca udziela odpowiednich wyjaśnień, m.in. za pomocą narzędzi internetowych, takich jak zautomatyzowane doradztwo lub czaty, musi on dostarczyć i objaśnić konsumentowi kluczowe informacje, w tym informacje na temat głównych cech proponowanej umowy o usługi finansowe. Ponadto na życzenie konsumenta może on poprosić o interwencję ludzką, co zapewnia mu możliwość kontaktu z człowiekiem reprezentującym przedsiębiorcę; (ii)

¹⁴ Wniosek dotyczący dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady w sprawie kredytów konsumenckich, 30.6.2021, COM(2021) 347 final.

przepis dotyczący dodatkowej ochrony w odniesieniu do interfejsów internetowych zabrania przedsiębiorcy stosowania na swoim interfejsie internetowym środków, które mogłyby zaburzyć lub ograniczyć zdolność konsumenta do podjęcia swobodnej, samodzielnej i świadomej decyzji lub dokonania swobodnego, samodzielnego i świadomego wyboru. Celem tego przepisu jest zapobieganie w jak największym stopniu brakowi obiektywizmu konsumentów i zwiększenie przejrzystości.

Pozostałe artykuły zawarte w niniejszym wniosku to standardowe przepisy dotyczące, odpowiednio, transpozycji, wejścia w życie i adresatów niniejszego wniosku.

Wniosek

DYREKTYWA PARLAMENTU EUROPEJSKIEGO I RADY

zmieniająca dyrektywę 2011/83/UE w zakresie umów o usługi finansowe zawieranych na odległość oraz uchylająca dyrektywę 2002/65/WE

(Tekst mający znaczenie dla EOG)

PARLAMENT EUROPEJSKI I RADA UNII EUROPEJSKIEJ,
uwzględniając Traktat o funkcjonowaniu Unii Europejskiej, w szczególności jego art. 114,
uwzględniając wniosek Komisji Europejskiej,
po przekazaniu projektu aktu ustawodawczego parlamentom narodowym,
uwzględniając opinię Europejskiego Banku Centralnego¹⁵,
uwzględniając opinię Europejskiego Komitetu Ekonomiczno-Społecznego¹⁶,
stanowiąc zgodnie ze zwykłą procedurą ustawodawczą,
a także mając na uwadze, co następuje:

- (1) Dyrektywą 2002/65/WE Parlamentu Europejskiego i Rady¹⁷ ustanowiono na szczeblu unijnym przepisy dotyczące sprzedaży konsumentom usług finansowych na odległość. Jednocześnie dyrektywą Parlamentu Europejskiego i Rady 2011/83/UE¹⁸ ustanowiono m.in. przepisy mające zastosowanie do umów sprzedaży towarów i umów o świadczenie usług zawieranych na odległość między przedsiębiorcą a konsumentem.
- (2) Art. 169 ust. 1 i art. 169 ust. 2 lit. a) Traktatu o funkcjonowaniu Unii Europejskiej (TFUE) stanowią, że Unia ma przyczyniać się do osiągnięcia wysokiego poziomu ochrony konsumentów poprzez środki, które przyjmuje na podstawie art. 114 TFUE. Art. 38 Karty praw podstawowych Unii Europejskiej (zwanej dalej „Kartą”) stanowi, że polityki Unii mają zapewniać wysoki poziom ochrony konsumentów.
- (3) W ramach rynku wewnętrznego, aby zagwarantować swobodę wyboru, niezbędny jest wysoki stopień ochrony konsumentów w dziedzinie umów o usługi finansowe zawieranych na odległość w celu zwiększenia zaufania konsumentów do sprzedaży na odległość.

¹⁵

...

¹⁶

...

¹⁷

Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2002/65/WE z dnia 23 września 2002 r. dotycząca sprzedaży konsumentom usług finansowych na odległość oraz zmieniająca dyrektywę Rady 90/619/EWG oraz dyrektywy 97/7/WE i 98/27/WE (Dz.U. L 271 z 9.10.2002, s. 16).

¹⁸

Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2011/83/UE z dnia 25 października 2011 r. w sprawie praw konsumentów, zmieniająca dyrektywę Rady 93/13/EWG i dyrektywę 1999/44/WE Parlamentu Europejskiego i Rady oraz uchylająca dyrektywę Rady 85/577/EWG i dyrektywę 97/7/WE (Dz.U. L 304 z 22.11.2011, s. 64).

- (4) Tak samo wysoki poziom ochrony konsumentów na całym rynku wewnętrznym można najlepiej osiągnąć poprzez pełną harmonizację. Pełna harmonizacja jest niezbędna do zapewnienia wszystkim konsumentom w Unii wysokiego i równoważnego poziomu ochrony ich interesów oraz stworzenia dobrze funkcjonującego rynku wewnętrznego. W związku z tym państwa członkowskie nie powinny mieć możliwości utrzymywania ani wprowadzania przepisów krajowych innych niż te, które zostały ustanowione w niniejszej dyrektywie, w odniesieniu do aspektów objętych dyrektywą, chyba że jej przepisy stanowią inaczej. Tam, gdzie przepisy nie zostały zharmonizowane, państwa członkowskie powinny mieć swobodę utrzymywania i wprowadzania przepisów krajowych.
- (5) Dyrektywa 2002/65/WE była przedmiotem kilku przeglądów. W ramach tych przeglądów wykazano, że stopniowe wprowadzanie unijnych aktów prawnych dotyczących poszczególnych produktów doprowadziło do znacznego pokrywania się przepisów z dyrektywą 2002/65/WE oraz że transformacja cyfrowa pogłębiła niektóre aspekty, które nie zostały w pełni uwzględnione w tej dyrektywie.
- (6) Transformacja cyfrowa przyczyniła się do zmian na rynku, których nie przewidziano w momencie przyjęcia dyrektywy 2002/65/WE. W rzeczywistości szybki rozwój technologiczny, który nastąpił od tego czasu, spowodował znaczące zmiany na rynku usług finansowych. Na szczelbu unijnym przyjęto wprowadzić wiele aktów prawnych dotyczących poszczególnych sektorów, ale usługi finansowe oferowane konsumentom znacznie się rozwinęły i zdywersyfikowały. Pojawiły się nowe produkty, szczególnie w środowisku internetowym, a zakres ich wykorzystywania stale się zmienia, często w sposób szybki i nieprzewidywalny. W związku z tym horyzontalne stosowanie dyrektywy 2002/65/WE jest nadal celowe. Stosowanie dyrektywy 2002/65/WE w odniesieniu do usług finansowych dla konsumentów, które nie są regulowane sektorowymi przepisami unijnymi, oznaczało korzyści dla konsumentów i przedsiębiorców dzięki stosowaniu zbioru zharmonizowanych przepisów. Ta funkcja „siatki bezpieczeństwa” przyczynia się do zapewnienia wysokiego poziomu ochrony konsumentów i jednocześnie równych warunków działania między przedsiębiorcami.
- (7) W celu uwzględnienia faktu, że stopniowe wprowadzanie unijnych aktów prawnych dotyczące poszczególnych sektorów doprowadziło do znacznego pokrywania się przepisów z dyrektywą 2002/65/WE oraz że niektóre aspekty, które nie zostały w pełni uwzględnione w tej dyrektywie, w tym sposób i termin przekazywania informacji konsumentom, zyskały na znaczeniu w toku transformacji cyfrowej, konieczne jest dokonanie przeglądu przepisów mających zastosowanie do umów o usługi finansowe zawieranych między konsumentem a przedsiębiorcą na odległość, przy jednoczesnym zapewnieniu stosowania funkcji „siatki bezpieczeństwa”.
- (8) Dyrektywa 2011/83/UE, podobnie jak dyrektywa 2002/65/WE, przewiduje prawo do informacji udzielanych przed zawarciem umowy oraz prawo do odstąpienia w przypadku niektórych umów konsumenckich zawieranych na odległość. Ta komplementarność jest jednak ograniczona, ponieważ dyrektywa 2011/83/UE nie obejmuje umów o usługi finansowe.
- (9) Rozszerzenie zakresu dyrektywy 2011/83/UE o usługi finansowe zawierane na odległość powinno zapewnić niezbędną komplementarność. Z uwagi jednak na szczególny charakter usług finansowych dla konsumentów, a w szczególności ich złożoność, nie wszystkie przepisy dyrektywy 2011/83/UE powinny mieć zastosowanie do umów o usługi finansowe zawieranych z konsumentem na odległość. Specjalny rozdział zawierający przepisy mające zastosowanie wyłącznie do umów o usługi

finansowe dla konsumentów zawieranych na odległość powinien zapewnić niezbędną jasność i pewność prawa.

- (10) Chociaż nie wszystkie przepisy dyrektywy 2011/83/UE powinny mieć zastosowanie do umów o usługi finansowe zawieranych na odległość ze względu na szczególny charakter tych usług, wiele przepisów dyrektywy 2011/83/UE, takich jak odpowiednie definicje, przepisy dotyczące płatności dodatkowych, egzekwowania i sankcji, powinno mieć również zastosowanie do umów o usługi finansowe zawieranych na odległość. Stosowanie tych przepisów zapewnia komplementarność między różnymi rodzajami umów zawieranych na odległość. Rozszerzenie zakresu stosowania przepisów dyrektywy 2011/83/UE dotyczących sankcji zapewni nakładanie skutecznych, proporcjonalnych i odstrasżających grzywien na przedsiębiorców odpowiedzialnych za naruszenia powszechne lub naruszenia powszechne o wymiarze unijnym.
- (11) Specjalny rozdział dyrektywy 2011/83/UE powinien zawierać wciąż istotne i niezbędne przepisy dyrektywy 2002/65/WE, w szczególności przepisy dotyczące prawa do informacji udzielanych przed zawarciem umowy i prawa do odstąpienia od umowy, oraz przepisy zapewniające uczciwość w internecie w przypadku zawierania umów o usługi finansowe na odległość.
- (12) Ponieważ umowy o usługi finansowe zawierane na odległość są najczęściej zawierane drogą elektroniczną, przepisy dotyczące zapewnienia uczciwości w internecie w przypadku zawierania umów o usługi finansowe na odległość powinny przyczynić się do osiągnięcia celów określonych w art. 114 TFUE i art. 38 Karty praw podstawowych UE. Przepis dotyczący odpowiednich wyjaśnień powinien zapewniać dodatkową przejrzystość i dawać konsumentowi możliwość zwrócenia się o interwencję człowieka, gdy kontaktuje się on z przedsiębiorcą za pośrednictwem interfejsów internetowych, takich jak czat lub podobne narzędzia. Przedsiębiorca powinien mieć zakaz stosowania na swoim interfejsie internetowym środków, które mogłyby zaburzyć lub ograniczyć zdolność konsumenta do podjęcia swobodnej, samodzielnej i świadomej decyzji lub dokonania swobodnego, samodzielnego i świadomego wyboru.
- (13) Pewne usługi finansowe dla konsumentów regulowane są szczególnymi aktami Unii, które nadal ma zastosowanie do tych usług finansowych. W celu zapewnienia pewności prawa należy wyjaśnić, że jeżeli inny akt unijny regulujący konkretne usługi finansowe zawiera przepisy dotyczące informacji udzielanych przed zawarciem umowy lub wykonywania prawa do odstąpienia od umowy, do tych konkretnych usług finansowych dla konsumentów powinny mieć zastosowanie wyłącznie odpowiednie przepisy tych innych aktów unijnych, chyba że w tych aktach przewidziano inaczej. Na przykład, gdy zastosowanie ma art. 186 dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 2009/138/WE¹⁹, zastosowanie mają przepisy dotyczące „terminu złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy” określone w dyrektywie 2009/138/WE, a nie przepisy dotyczące prawa do odstąpienia od umowy określone w niniejszej dyrektywie, a gdy zastosowanie ma art. 14 ust. 6 dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 2014/17/UE²⁰, przepisy dotyczące prawa do odstąpienia od umowy określone

¹⁹ Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2009/138/WE z dnia 25 listopada 2009 r. w sprawie podejmowania i prowadzenia działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej (Wyłącalność II) (Dz.U. L 335 z 17.12.2009, s. 1).

²⁰ Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2014/17/UE z dnia 4 lutego 2014 r. w sprawie konsumenckich umów o kredyt związanych z nieruchomościami mieszkalnymi i zmieniająca

w niniejszej dyrektywie nie powinny mieć zastosowania. Podobnie niektóre unijne akty prawne regulujące konkretne usługi finansowe²¹ zawierają rozbudowane i rozwinięte przepisy mające na celu zapewnienie konsumentom możliwości zrozumienia podstawowych cech proponowanej umowy. Ponadto niektóre akty unijne regulujące konkretne usługi finansowe, takie jak dyrektywa 2014/17/UE w sprawie konsumenckich umów o kredyt związanych z nieruchomościami mieszkalnymi²², określają już zasady dotyczące odpowiednich wyjaśnień, jakie przedsiębiorcy powinni przekazywać konsumentom w odniesieniu do proponowanej umowy. W celu zapewnienia pewności prawa przepisy dotyczące odpowiednich wyjaśnień określone w niniejszej dyrektywie nie powinny mieć zastosowania do usług finansowych objętych aktami unijnymi regulującymi konkretne usługi finansowe, które zawierają przepisy dotyczące informacji, jakie należy przekazać konsumentowi przed zawarciem umowy.

- (14) Umowy o usługi finansowe dla konsumentów negocjowane na odległość wymagają wykorzystania środków porozumiewania się na odległość, które są stosowane jako część systemu sprzedaży na odległość lub świadczenia usług niewymagającego jednocześnie obecności przedsiębiorcy i konsumenta. Aby uwzględnić stały rozwój tych środków komunikacji, należy określić reguły, które byłyby wiążące nawet w przypadku środków, które jeszcze nie są w powszechnym użyciu lub nie są jeszcze znane.
- (15) Pojedyncza umowa o usługę finansową obejmująca kolejne czynności lub odrębne czynności tego samego rodzaju wykonywane w czasie może być przedmiotem różnego traktowania prawnego w różnych państwach członkowskich, ale ważne jest, by przepisy były stosowane w ten sam sposób we wszystkich państwach członkowskich. W tym celu właściwe jest zapewnienie, aby przepisy regulujące umowy o usługi finansowe zawierane na odległość miały zastosowanie do pierwszej z serii kolejnych czynności lub odrębnych czynności tego samego rodzaju wykonywanych w czasie, które mogą być uznane za będące całością, bez względu na to, czy czynność ta lub seria czynności odbywają się na podstawie jednej umowy lub kilku kolejnych umów. Na przykład za „wstępną umowę o świadczenie usług” można uznać otwarcie rachunku bankowego, a za „czynności” – ulokowanie na rachunku bankowym lub wycofanie z rachunku bankowego środków finansowych. Dodawanie nowych elementów do wstępnej umowy o świadczenie usług nie jest traktowane jako „czynność”, ale jako dodatkowa umowa.
- (16) W celu wyznaczenia zakresu stosowania niniejszej dyrektywy przepisy dotyczące usług finansowych, w przypadku których umowa jest zawierana z konsumentem na

dyrektywy 2008/48/WE i 2013/36/UE oraz rozporządzenie (UE) nr 1093/2010 (Dz.U. L 60 z 28.2.2014, s. 34).

²¹ Takie jak rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/1238 z dnia 20 czerwca 2019 r. w sprawie ogólnoeuropejskiego indywidualnego produktu emerytalnego (OIPE) (Dz.U. 198 z 25.7.2019, s. 1), dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2014/65/UE z dnia 15 maja 2014 r. w sprawie rynków instrumentów finansowych oraz zmieniająca dyrektywę 2002/92/WE i dyrektywę 2011/61/UE (Dz. U. L 173 z 12.6.2014, s. 349), dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/97 z dnia 20 stycznia 2016 r. w sprawie dystrybucji ubezpieczeń (Dz.U. L 26 z 2.2.2016, s. 19) oraz dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2014/92/UE z dnia 23 lipca 2014 r. w sprawie porównywalności opłat związanych z rachunkami płatniczymi, przenoszenia rachunku płatniczego oraz dostępu do podstawowego rachunku płatniczego (Dz.U. L 257 z 28.8.2014, s. 214).

²² Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2014/17/UE z dnia 4 lutego 2014 r. w sprawie konsumenckich umów o kredyt związanych z nieruchomościami mieszkalnymi i zmieniająca dyrektywy 2008/48/WE i 2013/36/UE oraz rozporządzenie (UE) nr 1093/2010 (Dz.U. L 60 z 28.2.2014, s. 34).

odległość, nie powinny mieć zastosowania do usług świadczonych wyłącznie okazjonalnie i poza strukturą handlową przeznaczoną do zawierania umów na odległość.

- (17) Wykorzystanie środków porozumiewania się na odległość nie powinno prowadzić do nieuzasadnionego ograniczenia informacji dostarczanej konsumentowi. W trosce o zapewnienie przejrzystości należy ustanowić wymogi określające, kiedy informacje mają być przekazane konsumentowi przed zawarciem umowy na odległość oraz w jaki sposób informacje te należy przekazać konsumentowi. Aby konsumenci mogli podjąć decyzję przy pełnej znajomości faktów, powinni otrzymać odpowiednie informacje co najmniej jeden dzień przed zawarciem umowy na odległość. Tylko w wyjątkowych przypadkach informacje mogą być przekazane w terminie krótszym niż jeden dzień przed zawarciem na odległość umowy o usługi finansowe. Jeżeli umowę zawarto w terminie krótszym niż jeden dzień, przedsiębiorca, w ustalonym terminie, powinien mieć obowiązek przypomnienia konsumentowi o możliwości odstąpienia od zawartej na odległość umowy o usługi finansowe.
- (18) Wymogi informacyjne należy unowocześnić i zaktualizować, tak aby obejmowały na przykład adres e-mail przedsiębiorcy oraz informacje na temat ryzyka i zysku związanych z niektórymi usługami finansowymi dla konsumentów. Konsumenci powinni być również wyraźnie informowani, gdy proponowana im cena jest indywidualnie dostosowana na podstawie zautomatyzowanego przetwarzania danych.
- (19) Jeżeli usługa finansowa, w przypadku której umowa z konsumentem jest zawierana na odległość, obejmuje profil ryzyka i zysku, powinna zawierać takie elementy jak: ogólny wskaźnik ryzyka uzupełniony opisowym wyjaśnieniem tego wskaźnika i jego głównych ograniczeń oraz opisowe wyjaśnienie ryzyka, które ma istotne znaczenie w przypadku danej usługi finansowej, a także określenie potencjalnej maksymalnej utraty kapitału, w tym informację, czy może dojść do utraty całego kapitału.
- (20) Niektóre usługi finansowe mogą służyć realizacji celu środowiskowego lub społecznego, takiego jak przyczynianie się do walki ze zmianą klimatu lub do zmniejszania nadmiernego zadłużenia. Aby konsument mógł podjąć świadomą decyzję, powinien otrzymać również informacje o szczególnych celach środowiskowych lub społecznych, na które ukierunkowana jest dana usługa finansowa.
- (21) Wymogi informacyjne powinny zostać dostosowane, aby uwzględnić ograniczenia techniczne niektórych nośników, takie jak ograniczenia związane z liczbą znaków na ekranie niektórych telefonów komórkowych. W przypadku ekranów telefonów komórkowych, jeżeli przedsiębiorca dostosował treść i prezentację interfejsu internetowego do takich urządzeń, konieczne jest podanie w sposób najbardziej wyróżniony i od razu widoczny następujących informacji: informacje identyfikujące przedsiębiorcę; główne cechy usługi finansowej dla konsumentów; łączna cena, którą konsument ma zapłacić przedsiębiorcy za usługę finansową, włączając w to wszystkie podatki płacone za pośrednictwem przedsiębiorcy albo, jeśli nie można określić dokładnej ceny, podstawa do obliczenia tej ceny pozwalająca konsumentowi na jej sprawdzenie, a także informacje o istnieniu lub braku prawa do odstąpienia od umowy, w tym warunków, terminu i procedur dotyczących wykonania tego prawa. Pozostałe informacje można podać na dodatkowych stronach. Wszystkie informacje należy jednak przekazać na trwałym nośniku przed zawarciem umowy na odległość.
- (22) W przypadku udzielania informacji przed zawarciem umowy drogą elektroniczną informacje te należy przedstawić w sposób jasny i zrozumiały. Takie informacje mogą

być wyróżnione, ujęte w ramkę i umieszczone w odpowiednim kontekście na ekranie urządzenia. Sprawdzono i udowodniono, że technika prezentowania informacji w warstwach jest przydatna w przypadku niektórych usług finansowych; należy zachęcać do jej stosowania, mianowicie do prezentowania szczegółowych części informacji za pomocą wyskakujących okienek lub odnośników do towarzyszących warstw. Możliwym sposobem udzielania informacji przed zawarciem umowy jest zastosowanie opcji „spisów treści” z rozwijanymi nagłówkami. Na najwyższym poziomie konsumenci mogliby znaleźć główne tematy, z których każdy można rozwinąć za pomocą kliknięcia, co przenosi konsumentów do bardziej szczegółowej prezentacji istotnych informacji. W ten sposób konsument znajdzie wszystkie potrzebne informacje w jednym miejscu, zachowując jednocześnie kontrolę nad tym, co i kiedy przegląda. Konsumenci powinni mieć możliwość pobrania całego dokumentu zawierającego informacje udzielane przed zawarciem umowy oraz zapisania go jako osobnego dokumentu.

- (23) Konsumenci powinni mieć prawo do odstąpienia od umowy bez kary i bez obowiązku przedstawiania uzasadnienia. Gdy nie ma zastosowania prawo do odstąpienia od umowy, ponieważ konsument wyraźnie zażądał wykonania umowy zawieranej na odległość przed upływem okresu na odstąpienie od umowy, przedsiębiorca powinien poinformować go o tym fakcie przed rozpoczęciem wykonania umowy.
- (24) Aby zapewnić skuteczne wykonywanie prawa do odstąpienia od umowy, procedura skorzystania z tego prawa nie powinna być bardziej uciążliwa niż procedura zawierania umowy na odległość.
- (25) W przypadku umów zawieranych na odległość drogą elektroniczną przedsiębiorca powinien zapewnić konsumentowi możliwość skorzystania z przycisku umożliwiającego odstąpienie od umowy. W celu zapewnienia efektywnego korzystania z przycisku umożliwiającego odstąpienie od umowy przedsiębiorca powinien zapewnić jego widoczność, a jeżeli konsument skorzysta z tego przycisku, przedsiębiorca powinien odpowiednio udokumentować jego użycie.
- (26) Konsumenci mogą potrzebować pomocy, aby podjąć decyzję, która usługa finansowa jest najodpowiedniejsza z punktu widzenia ich potrzeb lub sytuacji finansowej. W związku z tym państwa członkowskie powinny zapewnić, aby przed zawarciem na odległość umowy o usługę finansową przedsiębiorcy udzielili pomocy w zakresie oferowanych konsumentom usług finansowych poprzez przedstawienie konsumentowi odpowiednich wyjaśnień na temat odnośnych informacji, w tym na temat zasadniczych cech charakterystycznych proponowanych produktów. Obowiązek przedstawienia odpowiednich wyjaśnień jest szczególnie istotny, gdy konsument zamierza zawrzeć umowę o usługę finansową na odległość, a przedsiębiorca przedstawia wyjaśnienia przy użyciu narzędzi internetowych. W celu zapewnienia, aby konsument zrozumiał możliwe skutki umowy dla swojej sytuacji ekonomicznej, powinien zawsze być w stanie uzyskać interwencję człowieka reprezentującego przedsiębiorcę.
- (27) Przy zawieraniu umów o usługi finansowe na odległość przedsiębiorców powinien obowiązywać zakaz wykorzystywania struktury, projektu, funkcji lub sposobu działania ich interfejsu internetowego w sposób, który mógłby zaburzyć lub ograniczyć zdolność konsumentów do podjęcia swobodnej, samodzielnej i świadomej decyzji lub dokonania swobodnego, samodzielnego i świadomego wyboru.
- (28) Należy zatem odpowiednio zmienić dyrektywę 2011/83/UE.

- (29) Należy zatem uchylić dyrektywę 2002/65/WE.
- (30) Ponieważ cel niniejszej dyrektywy, a mianowicie przyczynianie się do właściwego funkcjonowania rynku wewnętrznego poprzez osiągnięcie wysokiego poziomu ochrony konsumentów, nie może zostać osiągnięty w sposób wystarczający przez państwa członkowskie, natomiast możliwe jest lepsze jego osiągnięcie na poziomie Unii, Unia może podjąć działania zgodnie z zasadą pomocniczości określoną w art. 5 Traktatu o Unii Europejskiej. Zgodnie z zasadą proporcjonalności ustanowioną w tym artykule niniejsza dyrektywa nie wykracza poza to, co jest konieczne do osiągnięcia tego celu.
- (31) Zgodnie ze wspólną deklaracją polityczną z dnia 28 września 2011 r. państw członkowskich i Komisji dotyczącą dokumentów wyjaśniających²³ państwa członkowskie zobowiązały się do złożenia, w uzasadnionych przypadkach, wraz z powiadomieniem o krajowych środkach wykonawczych co najmniej jednego dokumentu wyjaśniającego związku między elementami dyrektywy a odpowiadającymi im częściami krajowych instrumentów transpozycyjnych. W odniesieniu do niniejszej dyrektywy prawodawca uznaje, że przekazanie takich dokumentów jest uzasadnione,

²³ Dz.U. C 369 z 17.12.2011, s. 14.

PRZYJMUJĄ NINIEJSZĄ DYREKTYWĘ:

Artykuł 1

Zmiany w dyrektywie 2011/83/UE

W dyrektywie 2011/83/UE wprowadza się następujące zmiany:

(1) w art. 3 wprowadza się następujące zmiany:

a) dodaje się ust. 1b w brzmieniu:

„1b. Art. 1 i 2, art. 3 ust. 2, 5 i 6, art. 4, art. 16a–16e, art. 19, art. 21–23, art. 24 ust. 1, 2, 3 i 4 oraz art. 25 i 26 mają zastosowanie do umów zawieranych na odległość między przedsiębiorcą a konsumentem dotyczących świadczenia usług finansowych.

Jeżeli umowy, o których mowa w akapicie pierwszym, obejmują wstępną umowę o świadczenie usług, po której następują kolejne czynności lub seria odrębnych czynności tego samego rodzaju wykonywane w czasie, przepisy, o których mowa w akapicie pierwszym, mają zastosowanie wyłącznie do wstępnej umowy”;

b) ust. 3 lit. d) otrzymuje brzmienie:

„d) dotyczących usług finansowych, nieobjętych art. 3 ust. 1b.”;

(2) dodaje się rozdział w brzmieniu:

„ROZDZIAŁ IIIa

PRZEPISY DOTYCZĄCE UMÓW O USŁUGI FINANSOWE ZAWIERANYCH NA ODLEGŁOŚĆ

Artykuł 16a

Wymogi informacyjne dotyczące umów o usługi finansowe dla konsumentów zawieranych na odległość

1. Zanim konsument zostanie związany umową zawieraną na odległość lub jakąkolwiek ofertą w tym zakresie, przedsiębiorca w jasny i zrozumiały sposób udziela konsumentowi następujących informacji:
 - (a) dane identyfikujące przedsiębiorcę i informacje na temat jego głównej działalności;
 - (b) pełny adres pocztowy, pod którym przedsiębiorca prowadzi przedsiębiorstwo, jak również numer telefonu oraz adres poczty elektronicznej przedsiębiorcy; dodatkowo, jeżeli przedsiębiorca udostępnia inny środek komunikacji online gwarantujący, że konsument może zachować pisemną korespondencję z przedsiębiorcą, w tym daty i godziny takiej korespondencji, na trwałym nośniku, informacje te powinny zawierać także szczegółowe dane dotyczące tych innych środków; wszystkie te środki komunikacji udostępniane przez przedsiębiorcę powinny umożliwiać konsumentowi szybkie skontaktowanie się z przedsiębiorcą i skuteczne porozumiewanie się z nim; w przypadku gdy ma to zastosowanie, przedsiębiorca udostępnia

również pełny adres pocztowy i dane identyfikujące przedsiębiorcę, w imieniu którego działa;

- (c) pełny adres pocztowy miejsca prowadzenia działalności przedsiębiorcy, jeżeli różni się od adresu podanego zgodnie z lit. b), a w przypadku gdy ma to zastosowanie – pełny adres pocztowy przedsiębiorcy, w imieniu którego działa, pod który to adres konsument może kierować wszelkie reklamacje;
- (d) w przypadku gdy przedsiębiorca jest wpisany do rejestru handlowego lub podobnego rejestru publicznego, rejestr, w którym jest on wpisany, i numer rejestracyjny lub równoważny sposób identyfikacji w tym rejestrze;
- (e) w przypadku gdy działalność przedsiębiorcy podlega systemowi zezwoleń, dane szczegółowe odpowiedniego organu nadzorczego;
- (f) opis głównych cech charakterystycznych usługi finansowej;
- (g) łączną cenę, którą konsument ma zapłacić przedsiębiorcy za usługę finansową, włączając w to wszystkie związane z tym opłaty, koszty i wydatki oraz wszelkie podatki płacone za pośrednictwem przedsiębiorcy albo, jeśli nie można określić dokładnej ceny, podstawę do obliczenia tej ceny pozwalającą konsumentowi na jej sprawdzenie;
- (h) w przypadku gdy ma to zastosowanie – informację o tym, że cena została indywidualnie dostosowana w oparciu o zautomatyzowane podejmowanie decyzji;
- (i) gdzie istotne, informację wskazującą, że usługa finansowa jest powiązana z instrumentami obejmującymi specjalne ryzyko związane z ich szczególnymi cechami lub czynnościami, które mają być wykonane lub których cena zależy od wahań na rynkach finansowych pozostających poza kontrolą przedsiębiorcy, i że wyniki osiągnięte w przeszłości nie stanowią prognozy przyszłych wyników;
- (j) informację o możliwości istnienia innych podatków lub kosztów, które nie są płatne za pośrednictwem przedsiębiorcy lub nie są przez niego nakładane;
- (k) wszelkie ograniczenia okresu ważności dostarczanej informacji;
- (l) ustalenia odnośnie do płatności i wykonania;
- (m) wszelkie specyficzne koszty dodatkowe ponoszone przez konsumenta za korzystanie ze środka porozumiewania się na odległość, jeśli takie koszty są naliczane;
- (n) w stosownych przypadkach, krótki opis profilu ryzyka i zysku;
- (o) w stosownych przypadkach, informacje o wszelkich celach środowiskowych lub społecznych, na które ukierunkowana jest usługa finansowa;
- (p) istnienie lub brak prawa do odstąpienia od umowy i jeśli prawo do odstąpienia istnieje, okres jego obowiązywania i warunki wykonania tego prawa, w tym informacja na temat wysokości kwoty, jaka może być

wymagana do zapłaty przez konsumenta, a także konsekwencje niewykonania tego prawa;

- (q) minimalny okres obowiązywania umowy zawieranej na odległość w przypadku stałego lub okresowego wykonywania usługi finansowej;
- (r) informację na temat praw, jakie przysługują stronom w zakresie wcześniejszego lub jednostronnego wypowiedzenia umowy na mocy warunków umowy zawieranej na odległość, w tym kar nakładanych umownie w takich przypadkach;
- (s) praktyczne instrukcje dotyczące wykonywania prawa do odstąpienia od umowy, wskazujące, między innymi, adres lub e-mail, na jaki należy wysłać powiadomienie o odstąpieniu oraz – w odniesieniu do umów finansowych zawieranych drogą elektroniczną – informacje o istnieniu i umiejscowieniu przycisku umożliwiającego odstąpienie od umowy, o którym mowa w art. 16d;
- (t) wszelkie klauzule umowne w zakresie prawa właściwego w odniesieniu do umowy zawieranej na odległość lub właściwego sądu;
- (u) język lub języki, w jakich dostarczane są warunki umowne i wcześniejsza informacja określona w niniejszym artykule, oraz ponadto język lub języki, w jakich przedsiębiorca zobowiązuje się, w porozumieniu z konsumentem, do informowania go w okresie obowiązywania tej umowy zawieranej na odległość;
- (v) w przypadku gdy ma to zastosowanie – możliwość skorzystania z pozasądowych mechanizmów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń, którym podlega przedsiębiorca, oraz możliwości dostępu do tych procedur.

2. W przypadku porozumiewania się z wykorzystaniem telefonu tożsamość przedsiębiorcy i handlowy cel rozmowy zainicjowanej przez przedsiębiorcę powinny być jasno określone na początku każdej rozmowy prowadzonej z konsumentem.

Jeżeli konsument wyraża wyraźną zgodę na dalsze porozumiewanie się z wykorzystaniem telefonu, na zasadzie odstąpienia od ust. 1 należy udzielić wyłącznie informacje, o których mowa w lit. a), f), g) i p) tego ustępu.

Przedsiębiorca informuje konsumenta o charakterze i dostępności pozostałych informacji, o których mowa w ust. 1, i udziela tych informacji, wywiązując się z obowiązków wynikających z ust. 3.

3. Przedsiębiorca udziela konsumentowi informacji, o których mowa w ust. 1, co najmniej na jeden dzień przed związaniem konsumenta umową zawieraną na odległość:

Jeżeli informacje, o których mowa w ust. 1, zostaną przekazane w okresie krótszym niż jeden dzień przed związaniem konsumenta umową zawieraną na odległość, państwa członkowskie wymagają, aby przedsiębiorca przesłał konsumentowi, przy użyciu trwałego nośnika, przypomnienie o możliwości odstąpienia od umowy zawieranej na odległość oraz o procedurze, której należy przestrzegać w celu odstąpienia od umowy, zgodnie z art. 16b. Przypomnienie to należy dostarczyć konsumentowi najpóźniej jeden dzień po zawarciu umowy na odległość.

4. Informacje, o których mowa w ust. 1, należy udostępnić konsumentowi na trwałym nośniku i powinny one mieć strukturę ułatwiającą czytanie, a wielkość użytej czcionki powinna sprawiać, że są czytelne.
- Z wyjątkiem informacji, o których mowa w ust. 1 lit. a), f), g) i p), przedsiębiorca ma prawo prezentować informacje w warstwach, w przypadku gdy informacje te są dostarczane drogą elektroniczną.
- W przypadku gdy przedsiębiorca zdecyduje się na prezentowanie informacji w warstwach, powinien zapewnić możliwość wydrukowania informacji, o których mowa w ust. 1, w formie jednolitego dokumentu.
- Jeżeli do przedstawienia informacji, o których mowa w ust. 1, użyto kolorów, nie mogą one utrudniać zrozumienia informacji, w przypadku gdy dokument zawierający kluczowe informacje jest drukowany lub kopiowany w trybie czarno-białym.
- Informacje, o których mowa w ust. 1, udostępnia się na żądanie w formacie odpowiednim dla konsumentów z dysfunkcją wzroku.
5. Ciężar dowodu w zakresie spełnienia wymogów informacyjnych określonych w niniejszym artykule spoczywa na przedsiębiorcy.
6. W przypadku gdy inny akt Unii regulujący konkretne usługi finansowe zawiera przepisy dotyczące informacji, których należy udzielić konsumentowi przed zawarciem umowy, do tych konkretnych usług finansowych zastosowanie mają wyłącznie wymogi dotyczące informacji udzielanych przed zawarciem umowy, chyba że przedmiotowy akt stanowi inaczej.

Artykuł 16b

Prawo do odstąpienia od umów o usługi finansowe zawieranych na odległość

1. Państwa członkowskie zapewniają, aby konsument miał zagwarantowane 14 dni kalendarzowych na odstąpienie od umowy bez stosowania kar i bez podawania przyczyny.
- Okres, w którym możliwe jest odstąpienie od umowy wspomniane w akapicie pierwszym, rozpoczyna się od jednego z następujących dni:
- (a) dnia zawarcia umowy na odległość,
 - (b) dnia, w którym konsument otrzymał warunki umowne i informacje zgodnie z art. 16a, jeżeli dzień ten przypada po dniu wskazanym w lit. a) niniejszego akapitu.
2. Prawa do odstąpienia od umowy nie stosuje się do:
- (a) usług finansowych dla konsumentów, których cena zależy od wahań na rynku finansowym leżących poza kontrolą przedsiębiorcy, które mogą wystąpić w okresie na odstąpienie od umowy, takich jak usługi związane z:
 - wymianą walut;
 - instrumentami rynku pieniężnego; zbywalnymi papierami wartościowymi;

- jednostkami uczestnictwa w przedsiębiorstwach zbiorowego inwestowania;
 - kontraktami finansowymi typu *futures*, w tym równoważnymi instrumentami rozliczanymi w gotówce,
 - kontraktami terminowymi na stopę procentową (FRA),
 - swapami stóp procentowych, walutowymi i akcyjnymi,
 - opcjami nabywania lub zbywania wszelkich instrumentów określonych w niniejszej literze, w tym równoważnych instrumentów rozliczanych w gotówce. Kategoria ta obejmuje w szczególności opcje walutowe i opcje na stopę procentową;
 - kryptoaktywów w rozumieniu definicji w [art. 3 ust. 1 pkt 2 wniosku Komisji dotyczącego rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady w sprawie rynków kryptoaktywów i zmieniającego dyrektywę (UE) 2019/193, 24.9.2020 r., COM(2020) 593 final]
- (b) polis ubezpieczeniowych na podróż i bagaż lub podobnych krótkoterminowych polis ubezpieczeniowych o okresie ważności krótszym niż jeden miesiąc;
- (c) umów, których wykonanie zostało już w pełni zakończone przez obie strony na wyraźne życzenie konsumenta, zanim konsument wykona prawo do odstąpienia od umowy.
3. Konsument wykonał prawo do odstąpienia od umowy w okresie na odstąpienie od umowy, o którym mowa w ust. 1, jeżeli przekazał informację o wykonaniu prawa do odstąpienia od umowy lub aktywował przycisk umożliwiający odstąpienie od umowy, o którym mowa w ust. 5, przed wygaśnięciem tego okresu.
4. Niniejszy artykuł nie narusza przepisów krajowych ustanawiających okres, w którym wykonanie umowy nie może się rozpocząć.
5. Państwa członkowskie dopilnowują, aby w przypadku umów zawieranych na odległość drogą elektroniczną przedsiębiorca zapewnił możliwość skorzystania z przycisku umożliwiającego odstąpienie od umowy, aby ułatwić konsumentowi wykonanie prawa do odstąpienia od umowy. Przycisk ten jest wyraźnie oznaczany słowami „Odstąp od umowy” lub podobnym jednoznacznym sformułowaniem.
- Przycisk umożliwiający odstąpienie od umowy umieszcza się w widocznym miejscu i jest on stale dostępny przez cały okres na odstąpienie od umowy w tym samym interfejsie elektronicznym, który wykorzystano do zawarcia umowy na odległość. Ponadto przedsiębiorca może również udostępnić przycisk umożliwiający odstąpienie od umowy za pośrednictwem innego kanału.
- Przedsiębiorca zapewnia, aby aktywowanie przycisku umożliwiającego odstąpienie od umowy skutkowało natychmiastowym poinformowaniem konsumenta o wykonaniu prawa do odstąpienia od umowy, w tym dacie i godzinie wykonania tego prawa. Przedsiębiorca przekazuje konsumentowi potwierdzenie wykonania prawa do odstąpienia od umowy na trwałym nośniku.
6. W przypadku gdy inny akt Unii regulujący konkretne usługi finansowe zawiera przepisy dotyczące wykonywania prawa do odstąpienia od umowy, do tych konkretnych usług finansowych zastosowanie mają wyłącznie przepisy dotyczące

prawa do odstąpienia od umowy zawarte w tym akcie Unii, chyba że akt ten stanowi inaczej.

Artykuł 16c

Zapłata za usługę dostarczoną przed odstąpieniem

1. Jeśli konsument wykonuje prawo do odstąpienia od umowy zgodnie z art. 16b, można wymagać od niego jedynie zapłaty bez zbędnej zwłoki za usługę rzeczywiście dostarczoną przez przedsiębiorcę zgodnie z umową zawieraną na odległość. Kwota do zapłaty nie może:
 - (a) przekroczyć kwoty, która jest proporcjonalna do zakresu już dostarczonej usługi w porównaniu z całym zakresem umowy zawieranej na odległość;
 - (b) w żadnym razie być w takiej wysokości, że mogłaby być postrzegana jako kara.
2. Przedsiębiorca nie może wymagać od konsumenta zapłaty żadnej kwoty na podstawie ust. 1 niniejszego artykułu, chyba że udowodni, iż konsument został należycie poinformowany o kwocie do zapłaty zgodnie z art. 16a ust. 1 lit. p). Przedsiębiorca nie może jednak w żadnym wypadku wymagać zapłaty, jeśli rozpoczął wykonanie umowy przed wygaśnięciem okresu na odstąpienie od umowy określonego w art. 16b ust. 1, a konsument nie zażądał wcześniej wykonania umowy.
3. Przedsiębiorca zwróci konsumentowi, bez zbędnej zwłoki i nie później niż w terminie 30 dni kalendarzowych, wszelkie kwoty, które otrzymał od niego zgodnie z umową zawieraną na odległość, z wyjątkiem kwoty określonej w ust. 1. Termin ten zaczyna biec w dniu, w którym przedsiębiorca otrzymuje powiadomienie o odstąpieniu.
4. Konsument zwraca przedsiębiorcy wszelkie kwoty otrzymane od przedsiębiorcy bez zbędnej zwłoki i najpóźniej w terminie 30 dni kalendarzowych. Termin ten zaczyna biec w dniu, w którym konsument odstąpił od umowy.

Artykuł 16d

Odpowiednie wyjaśnienia

1. Państwa członkowskie zapewniają, by przedsiębiorcy mieli obowiązek udzielania konsumentowi odpowiednich wyjaśnień dotyczących proponowanych umów o usługi finansowe, aby umożliwić konsumentowi ocenę, czy proponowana umowa oraz usługi dodatkowe są dostosowane do jego potrzeb i sytuacji finansowej. Wyjaśnienia te zawierają następujące elementy:
 - (a) wymagane informacje udzielane przed zawarciem umowy;
 - (b) zasadnicze cechy charakterystyczne proponowanej umowy, w tym możliwe usługi dodatkowe;
 - (c) konkretne skutki dla konsumenta, jakie proponowana umowa może za sobą pociągać, w tym konsekwencje zaległości w spłacie lub opóźnienia w płatnościach konsumenta.
2. Ust. 1 ma również zastosowanie do wyjaśnień udzielanych konsumentowi przy użyciu narzędzi internetowych, takich jak czaty na żywo, chatboty, narzędzia

oferujące zautomatyzowane doradztwo, narzędzia interaktywne lub podobne rozwiązania.

3. Państwa członkowskie zapewniają, aby w przypadku korzystania przez przedsiębiorcę z narzędzi internetowych konsument miał prawo żądać interwencji człowieka i ją uzyskać.
4. W przypadku gdy inny akt Unii regulujący konkretne usługi finansowe zawiera przepisy dotyczące informacji, których należy udzielić konsumentowi przed zawarciem umowy, ust. 1–3 niniejszego artykułu nie mają zastosowania.

Artykuł 16e

Dodatkowa ochrona w odniesieniu do interfejsów internetowych

Nie naruszając przepisów dyrektywy 2005/29/WE Parlamentu Europejskiego i Rady²⁴ oraz dyrektywy Rady 93/13/EWG²⁵, państwa członkowskie przyjmują środki zobowiązujące przedsiębiorców do tego, by przy zawieraniu umów o usługi finansowe na odległość nie wykorzystywali struktury, projektu, funkcji ani sposobu działania ich interfejsu internetowego w sposób, który mógłby zaburzyć lub ograniczyć zdolność konsumentów do podjęcia swobodnej, samodzielnej i świadomej decyzji lub dokonania swobodnego, samodzielnego i świadomego wyboru.”.

Artykuł 2

Transpozycja

1. Państwa członkowskie przyjmują i publikują najpóźniej do [24 *miesiące od daty przyjęcia*] przepisy ustawowe, wykonawcze i administracyjne niezbędne do wykonania niniejszej dyrektywy. Niezwłocznie przekazują Komisji tekst tych przepisów.

Państwa członkowskie stosują te przepisy od dnia [*data przypadająca 24 miesiące po dacie przyjęcia*].

Przepisy przyjęte przez państwa członkowskie zawierają odniesienie do niniejszej dyrektywy lub odniesienie takie towarzyszy ich urzędowej publikacji. Metody dokonywania takiego odniesienia określane są przez państwa członkowskie.

2. Państwa członkowskie przekazują Komisji tekst podstawowych przepisów prawa krajowego przyjętych w dziedzinie objętej niniejszą dyrektywą.

Artykuł 3

Uchylenie

²⁴ Dyrektywa 2005/29/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 11 maja 2005 r. dotycząca nieuczciwych praktyk handlowych stosowanych przez przedsiębiorstwa wobec konsumentów na rynku wewnętrznym oraz zmieniająca dyrektywę Rady 84/450/EWG, dyrektywy 97/7/WE, 98/27/WE i 2002/65/WE Parlamentu Europejskiego i Rady oraz rozporządzenie (WE) nr 2006/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady („Dyrektywa o nieuczciwych praktykach handlowych”) (Dz.U. L 149 z 11.6.2005, s. 22).

²⁵ Dyrektywa Rady 93/13/EWG z dnia 5 kwietnia 1993 r. w sprawie nieuczciwych warunków w umowach konsumenckich (Dz.U. L 95 z 21.4.1993, s. 29).

Dyrektywa 2002/65/WE traci moc ze skutkiem od dnia [data przypadająca 24 miesiące po dacie przyjęcia].

Odesłania do uchylonej dyrektywy odczytuje się jako odesłania do dyrektywy 2011/83/UE, zmienionej niniejszą dyrektywą, zgodnie z tabelą korelacji znajdującą się w załączniku do niniejszej dyrektywy.

Artykuł 4

Wejście w życie

Niniejsza dyrektywa wchodzi w życie dwudziestego dnia po jej opublikowaniu w *Dzienniku Urzędowym Unii Europejskiej*.

Artykuł 5

Adresaci

Niniejsza dyrektywa skierowana jest do państw członkowskich.

Sporządzono w Brukseli dnia [...] r.

*W imieniu Parlamentu Europejskiego
Przewodnicząca*

*W imieniu Rady
Przewodniczący*