Consiliul
Uniunii Europene

Bruxelles, 13 mai 2022
(OR. en)

9053/22

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

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

**NOTĂ DE ÎNSOȚIRE**

| | |
|---|---|
| Sursă: | Secretara Generală a Comisiei Europene, sub semnătura dnei Martine DEPREZ, Directoare |
| Data primirii: | 12 mai 2022 |
| Destinatar: | Secretariatul General al Consiliului |
| Nr. doc. Csie: | COM(2022) 204 final |
| Subiect: | Propunere de DIRECTIVĂ A PARLAMENTULUI EUROPEAN ȘI A CONSILIULUI de modificare a Directivei 2011/83/UE în ceea ce privește contractele de servicii financiare încheiate la distanță și de abrogare a Directivei 2002/65/CE |

În anexă, se pune la dispoziția delegațiilor documentul COM(2022) 204 final.

Anexă: COM(2022) 204 final

COMISIA
EUROPEANĂ

Bruxelles, 11.5.2022
COM(2022) 204 final

2022/0147 (COD)

Propunere de

# DIRECTIVĂ A PARLAMENTULUI EUROPEAN ȘI A CONSILIULUI

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

(Text cu relevanță pentru SEE)

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

# EXPUNERE DE MOTIVE

## 1. CONTEXTUL PROPUNERII

### • Motivele și obiectivele propunerii

Directiva 2002/65/CE privind comercializarea la distanță a serviciilor financiare de consum (directiva sau DMFSD) urmărește să asigure libera circulație a serviciilor financiare pe piața unică prin armonizarea anumitor norme de protecție a consumatorilor în acest domeniu și să asigure un nivel ridicat de protecție a consumatorilor. În măsura în care nu există o legislație UE specifică produsului sau norme orizontale ale UE care să reglementeze respectivul serviciu financiar de consum, directiva se aplică orizontal oricărui serviciu bancar, de credit, de asigurare, de pensii personale, de investiții sau de plăți, prezent sau viitor, contractat printr-un mijloc de comunicare la distanță (și anume, fără prezența fizică simultană a comerciantului și a consumatorului). Directiva stabilește obligații care trebuie furnizate consumatorului înainte de încheierea contractului la distanță (informații precontractuale), acordă consumatorului dreptul de retragere pentru anumite servicii financiare și stabilește norme privind serviciile nesolicitate și comunicarea nesolicitată.

Directiva a făcut obiectul unei **evaluări** a adecvării reglementărilor (REFIT), iar Comisia și-a prezentat rezultatele într-un **document de lucru al serviciilor Comisiei**[1]**.** Principalele rezultate ale evaluării pot fi rezumate în două concluzii generale. Prima dintre acestea este că, după intrarea în vigoare a directivei, au fost adoptate o serie de acte legislative ale UE specifice produsului (cum ar fi, de exemplu, Directiva privind creditul de consum[2] sau Directiva privind creditele ipotecare[3]) și legislația orizontală a UE (cum ar fi, de exemplu, Regulamentul general privind protecția datelor[4]), care reglementează aspecte ale drepturilor consumatorilor în ceea ce privește serviciile financiare care erau de asemenea reglementate anterior de directivă. Impactul acestor acte legislative adoptate recent constă în scăderea ulterioară a relevanței și a valorii adăugate a directivei. A doua concluzie este că, totuși, evaluarea a evidențiat faptul că directiva este încă relevantă într-o serie de domenii (de exemplu, pentru anumite investiții costisitoare, cum ar fi diamantele, dispozițiile privind dreptul la informare precontractuală se aplică în continuare). Evaluarea a evidențiat faptul că prin caracterul de „plasă de siguranță” se asigura un anumit nivel de protecție a consumatorilor pentru contractele încheiate la distanță, chiar și în cazul produselor financiare care nu făceau încă obiectul niciunei legislații a UE (de exemplu, în absența unor norme ale UE privind criptoactivele, se aplică directiva). Evaluarea a subliniat, de asemenea, că o serie de evoluții, cum ar fi nivelul din ce în ce mai mare de digitalizare a serviciilor, au afectat eficacitatea directivei în ceea ce privește atingerea obiectivelor sale principale de asigurare a unui nivel ridicat de protecție a consumatorilor și de încurajare a contractării transfrontaliere de servicii financiare vândute la distanță.

---

[1] Comisia Europeană, Document de lucru al serviciilor Comisiei – Evaluarea Directivei 2002/65/CE privind comercializarea la distanță a serviciilor financiare de consum, SWD(2020) 261 final.

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

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

[4] Regulamentul (UE) 2016/679 al Parlamentului European și al Consiliului din 27 aprilie 2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95/46/CE (JO L 119, 4.5.2016, p. 1).

Pe lângă diferitele acțiuni politice și legislative ale Comisiei, în ultimii 20 de ani **comercializarea la distanță a serviciilor financiare de consum a cunoscut o schimbare rapidă.** Furnizorii de servicii financiare și consumatorii au abandonat faxul, menționat în directivă, și au apărut noi actori (cum ar fi societățile de tehnologie financiară) cu noi modele de afaceri și noi canale de distribuție (de exemplu, servicii financiare vândute online). Consumatorii sunt dispuși să utilizeze instrumente digitale în acest context și achiziționează produse și servicii financiare online, ceea ce îi determină pe actorii consacrați să își adapteze practicile comerciale și de marketing. De asemenea, pandemia de COVID-19 și măsurile rezultate de limitare a mișcării persoanelor au accelerat utilizarea cumpărăturilor online în general. În acest sens, directiva a jucat, de asemenea, un rol în asigurarea furnizării de servicii financiare, asigurând în același timp un nivel ridicat de protecție a consumatorilor, de exemplu în sectorul bancar, în special în scopuri de integrare digitală[5]. Măsurile de limitare a mișcării persoanelor în timpul pandemiei au însemnat menținerea la un nivel minim a reuniunilor fizice dintre consumatori și furnizori în cadrul băncilor. Prin urmare, integrarea digitală a potențialilor clienți a avut loc în mod mai regulat. În astfel de cazuri, furnizorii de servicii financiare, atunci când au solicitat punctul de vedere al autorităților competente relevante, au aplicat normele directivei, întrucât contractul era încheiat „la distanță” (adică fără prezența fizică simultană a furnizorului de servicii financiare și a consumatorului). Având în vedere rezultatul evaluării, Comisia a inclus directiva în vederea unei revizuiri REFIT în Programul de lucru al Comisiei pentru 2020[6]. În acest scop, Comisia a efectuat o evaluare a impactului în 2021, pe baza evaluării menționate mai sus. Rezultatul evaluării impactului este propunerea legislativă de mai jos.

Propunerea vizează simplificarea și modernizarea cadrului legislativ prin abrogarea DMFSD existente, incluzând, în același timp, aspectele relevante ale drepturilor consumatorilor în ceea ce privește contractele de servicii financiare încheiate la distanță în domeniul de aplicare al Directivei privind drepturile consumatorilor, aplicabilă orizontal.

Obiectivul general al legislației respective rămâne neschimbat: promovarea furnizării de servicii financiare pe piața internă, asigurând în același timp un nivel ridicat de protecție a consumatorilor. Acest obiectiv este realizat în cinci moduri distincte:

- **Armonizarea deplină**: Același nivel ridicat de protecție a consumatorilor în cadrul pieței unice este asigurat cel mai bine printr-o armonizare deplină. Armonizarea înseamnă că normele vor fi similare pentru toți furnizorii de servicii financiare, iar consumatorilor li se vor garanta aceleași drepturi în toate statele membre ale UE.
- **Informațiile precontractuale**: Primirea informațiilor esențiale în timp util și într-un mod clar și inteligibil, fie electronic, fie pe hârtie, asigură transparența necesară și consolidează capacitatea de acțiune a consumatorului. În acest sens, propunerea urmărește să reglementeze tipurile de informații precontractuale care trebuie furnizate, modul și momentul în care trebuie furnizate acestea. În mod concret, normele sunt modernizate în sensul că au fost adăugate anumite detalii care nu sunt menționate în Directiva 2002/65/CE, cum ar fi punerea la

[5] Integrarea digitală este procesul prin care un consumator potențial și un furnizor de servicii financiare, fără a se întâlni fizic și într-un mod complet digitalizat, fac schimb de opinii în timp real astfel încât consumatorul să devină client al furnizorului de servicii financiare.

[6] Comunicare a Comisiei către Parlamentul European, Consiliu, Comitetul Economic și Social European și Comitetul Regiunilor – *Adaptarea programului de lucru al Comisiei pentru 2020, O Uniune mai ambițioasă*, COM(2020) 440 final.

dispoziție a adresei de e-mail de către furnizorul de servicii financiare. Propunerea reglementează, de asemenea, modul în care trebuie furnizate informațiile cu privire la comunicațiile electronice. Propunerea stabilește momentul în care trebuie furnizate informațiile, astfel încât consumatorii să dispună de suficient timp pentru a înțelege informațiile precontractuale primite și pentru a le putea analiza înainte de încheierea efectivă a contractului.

– **Dreptul de retragere**: Dreptul de retragere este un drept fundamental al consumatorilor. El este deosebit de important în domeniul serviciilor financiare, deoarece anumite produse și servicii sunt complexe și ar putea fi dificil de înțeles. Acest drept a fost consolidat în două moduri specifice: în primul rând, comerciantul trebuie să furnizeze un buton de retragere atunci când consumatorul încheie, prin mijloace electronice, un contract de servicii financiare la distanță. În acest mod, este mai ușor pentru consumator să își exercite acest drept; în al doilea rând, în legătură cu momentul în care trebuie furnizate informațiile precontractuale, comerciantul va transmite o notificare privind dreptul de retragere în cazul în care informațiile precontractuale sunt primite cu mai puțin de o zi înainte de încheierea contractului.

– **Echitatea online**: contractele de servicii financiare sunt încheiate din ce în ce mai mult prin mijloace electronice. Din acest motiv, pentru a asigura un nivel ridicat de protecție a consumatorilor, propunerea stabilește norme speciale pentru protecția consumatorilor atunci când încheie contracte pentru servicii financiare prin mijloace electronice. În primul rând, stabilește norme privind explicațiile adecvate care au loc la distanță, inclusiv prin intermediul instrumentelor online (de exemplu, consiliere robotizată sau chat box). Normele stabilesc cerințele de informare a consumatorului de către comerciant și posibilitatea consumatorului, în cazul în care sunt utilizate instrumente online, de a solicita intervenția umană. Prin urmare, consumatorul ar trebui să aibă întotdeauna posibilitatea de a interacționa cu o persoană care reprezintă comerciantul. Propunerea urmărește, de asemenea, să se asigure că comercianții nu beneficiază de prejudecățile consumatorilor. În acest context, li se interzice să își creeze interfețele online într-un mod care pot denatura sau afecta capacitatea consumatorilor de a lua o decizie sau de a alege în mod liber, autonom și în cunoștință de cauză.

– **Asigurarea respectării legislației**: Propunerea consolidează, de asemenea, normele privind asigurarea respectării legislației în ceea ce privește furnizarea de servicii financiare: propunerea extinde normele privind asigurarea respectării legislației și sancțiunile aplicabile în prezent prevăzute în Directiva 2011/83/UE privind drepturile consumatorilor („Directiva privind drepturile consumatorilor”) la contractele de servicii financiare încheiate la distanță, inclusiv modificările introduse prin Directiva (UE) 2019/2161 privind o mai bună asigurare a respectării normelor și modernizarea acestora în ceea ce privește sancțiunile în cazul încălcărilor transfrontaliere pe scară largă.

• **Coerența cu dispozițiile existente în domeniul de politică vizat**

Directiva 2002/65/UE și Directiva 2011/83/UE prezintă o serie de asemănări. Ambele oferă consumatorilor drepturi fundamentale ale consumatorilor, cum ar fi dreptul de retragere și dreptul de a obține informații precontractuale. Ambele reglementează contractele încheiate la distanță și ambele se aplică orizontal, servind drept legislație generală. În prezent însă, Directiva 2011/83/UE exclude serviciile financiare din domeniul său de aplicare. Scopul

prezentei propuneri este de a pune capăt excluderii globale a serviciilor financiare din Directiva 2011/83/UE, extinzându-i astfel domeniul de aplicare pentru a include serviciile financiare contractate la distanță. Aceasta înseamnă că o serie de articole din actuala Directivă 2011/83/UE se vor aplica serviciilor financiare vândute la distanță. Un capitol dedicat contractelor la distanță pentru servicii financiare de consum va fi inclus în Directiva 2011/83/UE. În acest mod, propunerea asigură coerența cu dispozițiile de politică existente, atât în domeniul protecției consumatorilor, cât și în cel al serviciilor financiare.

Prezenta propunere asigură coerența cu normele actuale în domeniul serviciilor financiare. Acest lucru se datorează faptului că relația dintre cele două domenii este reglementată de principiul conform căruia, în cazul în care vreuna dintre dispozițiile prezentei directive intră în contradicție cu o dispoziție a unui alt act al Uniunii care reglementează sectoare specifice, dispozițiile acestuia din urmă prevalează și se aplică sectoarelor specifice în cauză. S-a acordat o atenție deosebită asigurării faptului că suprapunerile dintre legislația specifică produselor și prezenta propunere sunt clar delimitate, în special în ceea ce privește dreptul la informare precontractuală, dreptul de retragere și dreptul la explicații adecvate.

Prezenta propunere este în concordanță cu normele orizontale actuale privind drepturile consumatorilor, altfel decât Directiva 2011/83/UE, incluzând Directiva 2005/29/CE privind practicile comerciale neloiale ale întreprinderilor de pe piața internă față de consumatori și Directiva 2006/114/CE privind publicitatea înșelătoare și comparativă, care se aplică deja serviciilor financiare.

- **Coerența cu alte politici ale Uniunii**

Obiectivele propunerii sunt în concordanță cu politicile și obiectivele UE.

Propunerea este coerentă și complementară cu alte acte legislative și politici ale UE, în special în domeniul protecției consumatorilor și al serviciilor financiare.

Comisia recunoaște impactul semnificativ al tranziției digitale asupra vieții de zi cu zi și a inclus printre obiectivele sale ambițioase necesitatea unei Europe pregătite pentru era digitală. În septembrie 2020, Comisia a adoptat Planul de acțiune privind uniunea piețelor de capital (UPC) și un pachet privind finanțele digitale, inclusiv o strategie privind finanțele digitale și propuneri legislative privind criptoactivele și reziliența digitală, pentru un sector financiar competitiv al UE care să le ofere consumatorilor acces la produse financiare inovatoare, asigurând în același timp protecția consumatorilor și stabilitatea financiară. Planul de acțiune privind uniunea piețelor de capital constă într-o serie de acțiuni, printre care și o acțiune specifică privind creșterea încrederii în piețele de capital. În acest sens, propunerea ia în considerare aceste inițiative recente și vizează modernizarea normelor, sporind, în același timp, încrederea consumatorilor.

## 2. TEMEIUL JURIDIC, SUBSIDIARITATEA ȘI PROPORȚIONALITATEA

- **Temeiul juridic**

Protecția consumatorilor intră în sfera de competență comună („competență partajată”) a UE și a statelor sale membre. În conformitate cu articolul 169 din Tratatul privind funcționarea Uniunii Europene (TFUE), UE trebuie să contribuie la protejarea intereselor economice ale consumatorilor și la promovarea dreptului acestora la informare și educație în vederea apărării intereselor lor. Prezenta propunere se întemeiază pe articolul 114 din TFUE. În conformitate cu articolul 169 alineatul (2) litera (a) din TFUE, acesta este temeiul juridic pentru adoptarea

de măsuri care contribuie la îndeplinirea obiectivelor articolului 169 din TFUE în cadrul realizării pieței interne.

- **Subsidiaritatea (în cazul competenței neexclusive)**

Principiul subsidiarității se aplică în măsura în care propunerea nu intră în sfera competenței exclusive a Uniunii.

Odată cu digitalizarea și cu potențiala intrare pe piața financiară a unor actori digitali noi, se preconizează o creștere a serviciilor financiare transfrontaliere furnizate. Prin urmare, norme comune ale UE adaptate erei digitale vor fi mai necesare și mai eficace în atingerea obiectivelor de politică ale UE. Din acest motiv, normele orizontale care reglementează serviciile financiare actuale și viitoare pot fi stabilite numai prin intermediul unui act al UE.

Obiectivele acțiunii propuse nu pot fi realizate în mod satisfăcător de către statele membre și, prin urmare, având în vedere amploarea sau efectele acțiunii propuse, acestea pot fi realizate mai bine la nivelul Uniunii. Tratatul prevede acțiuni menite să asigure instituirea și funcționarea unei piețe unice cu un nivel ridicat de protecție a consumatorilor, precum și libertatea de a presta servicii.

- **Proporționalitatea**

În conformitate cu principiul proporționalității, propunerea nu depășește ceea ce este strict necesar pentru atingerea obiectivelor sale.

Normele propuse ar presupune unele costuri pentru furnizori, dar nu ar depăși ceea ce ar fi considerat acceptabil în contextul unei abordări ambițioase și adaptate exigențelor viitorului, care ar conduce la beneficii mai mari pentru consumatori, pentru furnizori și pentru societate în general.

- **Alegerea instrumentului**

Directiva 2002/65/CE va fi abrogată, iar în Directiva 2011/83/UE vor fi introduse o serie de dispoziții privind serviciile financiare de consum contractate la distanță. Acest lucru va permite statelor membre să modifice legislația în vigoare în măsura necesară pentru a asigura conformitatea.

## 3. REZULTATELE EVALUĂRILOR *EX POST*, ALE CONSULTĂRILOR CU PĂRȚILE INTERESATE ȘI ALE EVALUĂRILOR IMPACTULUI

- **Evaluările *ex post*/verificarea adecvării legislației existente**

În 2006, Comisia a prezentat un raport privind punerea în aplicare a Directivei 2002/65/CE. În raportul respectiv, Comisia a concluzionat că nu este în măsură să îndeplinească cerințele prevăzute la articolul 20 alineatul (1) din directivă din cauza faptului că statele membre au transpus directiva cu întârziere și a informat colegiuitorii că într-o etapă ulterioară va fi prezentat un alt raport. În 2009, Comisia a prezentat un raport în conformitate cu articolul 20 alineatul (1) din directivă.

În Planul de acțiune din 2017 privind serviciile financiare de consum, Comisia s-a angajat să evalueze dacă piața vânzării la distanță a serviciilor financiare cu amănuntul era în continuare adecvată scopului, pentru a identifica potențialele riscuri pentru consumatori și oportunitățile de afaceri de pe această piață și, pe baza acestora, pentru a decide cu privire la necesitatea de a modifica cerințele privind vânzarea la distanță. Un studiu comportamental publicat în 2019

a analizat modul în care comportamentele consumatorilor au fost afectate de tehnicile utilizate online de furnizorii de servicii financiare cu amănuntul în etapa de publicitate și în cea precontractuală. Pe baza Programului său de lucru pentru 2019, Comisia a lansat o evaluare de sine stătătoare a directivei. Evaluarea a fost publicată în luna noiembrie 2020.

Documentul de lucru al serviciilor Comisiei din 2020 a arătat că Directiva 2002/65/CE a fost parțial eficace în creșterea protecției consumatorilor și a avut o eficacitate limitată în ceea ce privește contribuția la consolidarea pieței unice din cauza barierelor interne și externe. Acesta a concluzionat că directiva are încă o valoare adăugată la nivelul UE și că obiectivele prevăzute la articolul 1 din directivă sunt încă relevante. Totuși, digitalizarea a exacerbat unele aspecte care nu au fost abordate pe deplin de directivă, inclusiv modul și momentul în care ar trebui furnizate informațiile. Documentul de lucru al serviciilor Comisiei din 2020 a concluzionat, de asemenea, că introducerea treptată a legislației UE specifice produsului, cum ar fi Directiva 2008/48/UE[7], Directiva 2014/17[8], Directiva 2014/92[9], și a legislației orizontale a UE, cum ar fi Regulamentul 2016/679[10], adoptate după intrarea în vigoare a directivei, a condus la suprapuneri semnificative, creând astfel dificultăți juridice și practice.

Programul de lucru al Comisiei pentru 2020 menționează această directivă în cadrul inițiativelor REFIT ca făcând obiectul unei posibile revizuiri.

- **Consultări cu părțile interesate**

În ultimii câțiva ani, Comisia a desfășurat o serie de activități de consultare cu privire la normele aplicabile serviciilor financiare de consum contractate la distanță la nivelul UE. Părțile interesate au fost consultate pentru evaluarea REFIT, ale cărei rezultate au fost publicate în 2020, precum și pentru evaluarea impactului efectuată pentru revizuirea REFIT a directivei. În cadrul evaluării REFIT și al revizuirii REFIT, au avut loc două consultări publice în plus față de alte forme de consultare (sondaje în rândul consumatorilor, interviuri și sondaje în rândul părților interesate, chestionare specifice adresate autorităților naționale, reuniuni bilaterale, ateliere, reuniuni ale grupurilor de experți dedicate ale statelor membre).

Procesul amplu de consultare a permis identificarea aspectelor-cheie. Feedbackul primit de la părțile interesate a indicat digitalizarea pieței și numărul tot mai mare de acte legislative recente specifice produsului ca fiind principalii factori care trebuie luați în considerare în procesul de revizuire.

Respondenții din toate grupurile de părți interesate și din statele membre ale UE sunt de acord că trebuie îmbunătățită norma care reglementează dispozițiile ce se suprapun între directivă și legislația specifică produsului. Organizațiile de consumatori sunt în favoarea unei revizuiri

---

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

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

9 Directiva 2014/92/UE a Parlamentului European și a Consiliului din 23 iulie 2014 privind comparabilitatea comisioanelor aferente conturilor de plăți, schimbarea conturilor de plăți și accesul la conturile de plăți cu servicii de bază, JO L 257, 28.8.2014, p. 214.

10 Regulamentul (UE) 2016/679 al Parlamentului European și al Consiliului din 27 aprilie 2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95/46/CE (Regulamentul general privind protecția datelor), JO L 119, 4.5.2016, p. 1.

ample a directivei, de exemplu prin extinderea domeniului de aplicare pentru a introduce norme privind publicitatea. Reprezentanții mediului de afaceri sunt în favoarea menținerii *statu-quo*-ului sau a abrogării Directivei 2002/65/CE, atât timp cât se menține caracterul orizontal al directivei. În general, statele membre sprijină orice tip de modificare legislativă, atât timp cât se menține caracterul orizontal al directivei. Autoritățile naționale ar sprijini dispoziții mai solide privind asigurarea respectării legislației, menținând, în același timp, caracterul orizontal al directivei.

Contribuțiile primite au fost sintetizate și utilizate pentru a elabora evaluarea impactului care însoțește propunerea, precum și pentru a evalua impactul noilor norme asupra părților interesate.

- **Obținerea și utilizarea expertizei**

Comisia s-a bazat, de asemenea, pe o serie de studii și rapoarte realizate cu privire la aspecte legate de serviciile financiare de consum, inclusiv: studiul realizat de Tetra Report în sprijinul evaluării impactului directivei (2021)[11]; studiul CCI de sprijinire a evaluării DMFSD (2020)[12]; studiul comportamental realizat de LE Europe *et al.* privind digitalizarea comercializării și a vânzării la distanță a serviciilor financiare cu amănuntul (2019)[13]. Alte studii și rapoarte privind DMFSD au fost, de asemenea, luate în considerare, inclusiv răspunsul Autorității comune de control la cererea de consiliere a Comisiei Europene din februarie 2021 privind finanțele digitale și aspectele conexe.

- **Evaluarea impactului**

Comisia a efectuat o evaluare a impactului.

Evaluarea impactului a colectat informații și a analizat coerența directivei cu alte acte legislative ale UE care se suprapun. În acest scop, a fost efectuat un exercițiu de inventariere a produselor UE relevante și a legislației specifice a UE pentru a vedea dacă toate părțile relevante ale directivei au fost preluate de legislația UE mai recentă. Inițiativa a analizat dacă directiva ar putea fi abrogată în condiții de siguranță fără a crea lacune juridice și fără a reduce nivelul de protecție a consumatorilor, asigurând în același timp promovarea pieței unice pentru vânzarea transfrontalieră de produse și servicii financiare vândute la distanță. Concluzia la care s-a ajuns a fost că simpla abrogare a directivei ar determina reducerea protecției consumatorilor. Acest lucru se datorează faptului că, pentru anumite servicii financiare pentru care este deja în vigoare legislație UE, se aplică o serie de dispoziții ale directivei (de exemplu, dreptul de retragere pentru anumite asigurări sau dreptul la informații precontractuale pentru cardurile cadou în domeniul serviciilor de plată).

Într-o a doua etapă, după analizarea coerenței directivei, scopul a fost de a analiza dacă părțile rămase „relevante din punct de vedere juridic” ale directivei sunt încă relevante din punct de vedere practic (eficace) pentru părțile interesate. Cu alte cuvinte, scopul acestei a doua etape a fost de a vedea dacă elementele încă relevante ale directivei (de exemplu, dreptul de retragere

---

11 VVA, *Study on possible impacts of a revision of the DMFSD* (Studiu privind impactul posibil al unei revizuiri a DMFSD), 2022 (care urmează să fie publicat împreună cu propunerea).

12 CCI, *Evaluation of Directive 2002/65/EC on Distance Marketing of Consumer Financial Services* (Evaluarea Directivei 2002/65/CE privind comercializarea la distanță a serviciilor financiare de consum), 2020.

13 LE Europe, VVA Europe, Ipsos NV, ConPolicy and Time.lex, *Behavioural study on the digitalisation of the marketing and distance selling of retail financial services* (Studiu comportamental privind digitalizarea comercializării și a vânzării la distanță a serviciilor financiare cu amănuntul), 2019.

în domeniul asigurărilor) joacă un rol semnificativ în protejarea consumatorilor și în consolidarea pieței unice, în special în contextul digitalizării.

Ca parte a acestei a doua etape, a fost analizat, de asemenea, caracterul de „plasă de siguranță” al directivei. Plasa de siguranță înseamnă că normele directivei se aplică ori de câte ori (i) apare pe piață un produs nou pentru care nu există încă o legislație a UE (de exemplu, monedele virtuale sunt un produs de servicii financiare care nu face încă obiectul legislației la nivelul UE), (ii) legislația specifică produsului nu prevede dreptul (drepturile) stabilit(e) prin directivă (de exemplu, dreptul consumatorului de a se retrage din contract într-un termen stabilit nu este prevăzut în legislația relevantă în materie de asigurări), (iii) legislația specifică produsului creează derogări și produsul nu intră în domeniul de aplicare (de exemplu, creditele de consum mai mici de 200 EUR nu sunt reglementate de Directiva 2008/48/CE – Directiva privind creditele de consum).

Concluzia la care s-a ajuns a fost că statele membre ale UE au aplicat plasa de siguranță în diferite circumstanțe și domenii ale serviciilor financiare, cum ar fi domeniul investițiilor în vinuri scumpe și diamante; în acest caz, dispozițiile directivei privind informarea precontractuală au fost semnalate ca lege aplicabilă. Alte cazuri se referă la anumite carduri cadou care nu intră în domeniul de aplicare al Directivei privind serviciile de plată II sau la situația menționată mai sus privind integrarea digitală în timpul pandemiei de COVID-19. Cazuri privind importanța plasei de siguranță au fost înregistrate, de asemenea, în materie judiciară, o instanță națională aplicând criptomonedelor anumite dispoziții ale directivei (normele privind informațiile precontractuale).

Opțiunile evaluate în vederea atingerii obiectivelor identificate pentru inițiativă au fost: un scenariu în care nu are loc nicio schimbare de politică (opțiunea 0 – scenariul de referință), abrogarea directivei și a măsurilor fără caracter de reglementare (opțiunea 1); revizuire cuprinzătoare (opțiunea 2); abrogarea, modernizarea dispozițiilor relevante introduse într-o legislație orizontală (opțiunea 3a) sau abrogarea, modernizarea dispozițiilor relevante introduse în legislația specifică produsului (opțiunea 3b).

Opțiunea preferată, bazată pe datele obținute și pe rezultatul sistemului de punctare respectiv, este opțiunea 3a, și anume abrogarea Directivei 2002/65/CE, modernizarea și apoi introducerea articolelor încă relevante (dreptul la informare precontractuală și dreptul de retragere) în Directiva 2011/83/UE, extinderea aplicării anumitor norme ale Directivei 2011/83/UE la serviciile financiare de consum contractate la distanță (de exemplu, norme privind plățile suplimentare și norme privind asigurarea respectării legislației și sancțiuni) și introducerea unor dispoziții noi specifice pentru a asigura echitatea online atunci când consumatorii contractează servicii financiare. Această opțiune soluționează problemele identificate și abordează obiectivele în modul cel mai eficace, eficient și proporțional. În plus, asigură un nivel ridicat de coerență.

Intervenția juridică propusă face ca actualul cadru DMFSD să fie adecvat scopului, prin abrogarea dispozițiilor care nu mai sunt relevante. Toate acestea sunt realizate prin cinci acțiuni distincte:

(i) asigurarea armonizării depline a normelor privind serviciile financiare de consum contractate la distanță;

(ii) stabilirea de norme privind informarea precontractuală, momentul și modalitatea de furnizare a acestora, astfel încât aceste norme să fie adecvate pentru era digitală;

(iii) facilitarea exercitării dreptului de retragere, atunci când contractele de servicii financiare sunt încheiate prin mijloace electronice, prin intermediul unui buton de retragere, și asigurarea faptului că consumatorii care au avut la dispoziție mai puțin

de o zi pentru a analiza informațiile precontractuale sunt informați cu privire la dreptul de retragere după încheierea contractului;

(iv) introducerea a două articole pentru a asigura echitatea online;

(v) consolidarea normelor referitoare la asigurarea respectării dispozițiilor privind serviciile financiare de consum contractate la distanță.

Astfel, această revizuire juridică asigură un nivel ridicat de protecție a consumatorilor, face ca drepturile relevante să fie adaptate erei digitale și protejează, astfel cum au solicitat toate părțile interesate, caracterul de „plasă de siguranță” pentru posibile produse emergente viitoare.

Această opțiune preferată va conduce la abrogarea legislației actuale fără crearea unui nou instrument juridic. Directiva 2011/83/UE a fost aleasă ca instrument adecvat deoarece, la fel ca DMFSD, prevede drepturi și norme orizontale pentru consumatori. Astfel, introducerea drepturilor relevante ale DMFSD în Directiva 2011/83/UE asigură protejarea caracterului de „plasă de siguranță”. Începând de astăzi, Directiva 2011/83/UE exclude în totalitate din domeniul său de aplicare „serviciile financiare”. Totuși, aceasta prevede deja dreptul la informare precontractuală și dreptul de retragere pentru alte contracte încheiate la distanță.

S-a acordat o atenție deosebită, pe de o parte, pentru a se asigura specificitatea necesară a serviciilor financiare și, pe de altă parte, pentru a se asigura faptul că Directiva 2011/83/UE nu devine prea complexă. Cea mai bună modalitate identificată de a proceda este de a aplica, în măsura posibilului, normele deja prevăzute în Directiva 2011/83/UE serviciilor financiare (de exemplu, dispozițiile privind asigurarea respectării legislației și sancțiunile) sau de a crea, pe baza acestora, norme mai specifice și de a le introduce în capitolul dedicat privind contractele de servicii financiare încheiate la distanță (de exemplu, butonul de retragere referitor la exercitarea dreptului de retragere). Acest capitol adăugat conține anumite norme noi (de exemplu, dispoziții privind echitatea online) și se bazează pe normele existente prevăzute fie în Directiva 2002/65/CE, fie în Directiva 2011/83/UE. Acest capitol adăugat se va referi numai la serviciile financiare de consum contractate la distanță și nu se va aplica altor contractate reglementate de actuala Directivă privind drepturile consumatorilor.

Opțiunea preferată ar avea un efect pozitiv și în sensul reducerii prejudiciilor aduse consumatorilor (cel puțin 170-210 milioane EUR) și asupra încrederii consumatorilor. Aceasta ar implica unele costuri pentru furnizorii de servicii financiare (cel puțin aproximativ 19 milioane EUR) și pentru autoritățile publice (cel puțin aproximativ 6 milioane EUR).

- **Adecvarea reglementărilor și simplificare**

Revizuirea directivei este inclusă în secțiunea REFIT a programului de lucru al Comisiei. Propunerea ar presupune costuri pentru întreprinderi, însă se preconizează că securitatea juridică rezultată va reduce, de asemenea, sarcina asupra acestora.

Potențialul de simplificare al inițiativei propuse rezultă în principal din abordarea în materie de reglementare aleasă, și anume abrogarea Directivei 2002/65/CE și includerea unui număr mic de articole în Directiva 2011/83/UE. În plus, măsurile de simplificare a cerințelor de informare și de adaptare a acestora la utilizarea digitală și o dispoziție care să prevadă în mod clar principiul conform căruia, dacă două legi reglementează aceeași situație de fapt, o lege care reglementează un domeniu specific prevalează asupra unei legi care reglementează doar aspecte generale, vor contribui, de asemenea, la simplificarea lucrurilor pentru întreprinderi atunci când contractează servicii financiare la distanță.

În ceea ce privește reducerea sarcinii pentru administrațiile publice, se preconizează că gradul mai ridicat de claritate juridică și cadrul de reglementare simplificat vor reduce numărul de plângeri și vor crește nivelul de certitudine și de conformitate, ceea ce va spori eficiența procedurilor de asigurare a respectării legislației. Se preconizează, de asemenea, că măsurile specifice de consolidare a coordonării și de îmbunătățire a condițiilor de asigurare a respectării legislației vor duce la creșterea eficienței în ceea ce privește asigurarea respectării obligațiilor prevăzute în directivă.

Impactul specific asupra IMM-urilor nu a fost identificat ca fiind semnificativ.

- **Drepturile fundamentale**

Prezenta propunere respectă drepturile fundamentale și principiile recunoscute, în special, de Carta drepturilor fundamentale a Uniunii Europene. Propunerea este menită a asigura, în special, respectul deplin al normelor privind protecția datelor cu caracter personal, dreptul la proprietate, nediscriminarea, protecția vieții de familie și a vieții profesionale, precum și protecția consumatorilor.

## 4. IMPLICAȚIILE BUGETARE

Prezenta propunere nu are implicații asupra bugetului UE sau al agențiilor UE, neluând în considerare costurile administrative obișnuite legate de asigurarea respectării legislației UE, având în vedere că nu sunt create noi comitete și nu sunt asumate niciun fel de angajamente financiare.

## 5. ALTE ELEMENTE

- **Planuri de punere în aplicare și modalități de monitorizare, evaluare și raportare**

Comisia va monitoriza punerea în aplicare a directivei revizuite, în cazul în care aceasta va fi adoptată, după intrarea sa în vigoare. Comisia va fi responsabilă, în principal, de monitorizarea impactului directivei, pe baza datelor furnizate de autoritățile statelor membre și de furnizorii de servicii financiare, care se vor baza pe sursele de date existente, acolo unde este posibil, pentru a evita impunerea unor sarcini suplimentare pentru diferitele părți interesate.

- **Documente explicative (în cazul directivelor)**

Întrucât propunerea introduce modificări specifice ale unei directive existente, statele membre ar trebui să transmită Comisiei textul modificărilor specifice ale normelor naționale sau, în absența unor astfel de modificări, să explice ce dispoziții specifice de drept intern pun deja în aplicare modificările prevăzute de propunere.

- **Explicarea detaliată a dispozițiilor specifice ale propunerii**

**Articolul 1 – Modificări ale Directivei 2011/83/UE**

Articolul 1 din propunere modifică Directiva 2011/83/UE în diferite moduri:

(1) Articolul 1 alineatul (1) litere (a) și (b) din propunere modifică articolul 3 din Directiva 2011/83/UE în trei cazuri: în primul rând, acesta introduce un nou alineat în Directiva 2011/83/CE [„articolul 3 alineatul (1b)”]. Noul articolul 3 alineatul (1b) propus conține trimiteri la articolele din Directiva 2011/83/UE, aflată în vigoare, care se aplică direct contractelor de servicii financiare încheiate la distanță și prezintă, de

asemenea, o listă cu articolele care vor constitui capitolul privind serviciile financiare încheiate la distanță. În acest sens, normele Directivei 2011/83/UE privind (i) Obiectul – articolul 1; (ii) Definiții – articolul 2; (ii) Nivelul de armonizare; Comisioane pentru folosirea unor mijloace de plată – articolul 19, (ii) Plăți suplimentare – articolul 22; (iv) Asigurarea punerii în aplicare și sancțiunile – articolele 23 și 24; (V) Caracterul imperativ al directivei – articolul 25; (VI) Informare – articolul 26 – se extind la contractele de servicii financiare încheiate la distanță. Prin urmare, în acest mod, normele actuale ale Directiva 2011/83/UE în aceste domenii se extind la contractele de servicii financiare încheiate la distanță între un comerciant și un consumator. Acest lucru va asigura faptul că respectivele contracte de servicii financiare vor face obiectul unor norme similare cu cele aplicabile altor contracte de vânzare și servicii, asigurând astfel un nivel ridicat de protecție a consumatorilor și încurajând, în același timp, furnizarea unor astfel de servicii în cadrul pieței interne. Extinderea normelor privind asigurarea respectării și sancțiunile va asigura faptul că autoritățile naționale de supraveghere vor avea la dispoziție noi norme pentru a aplica sancțiuni eficace, proporționale și disuasive. În al doilea rând, alineatele actuale din Directiva 2002/65/CE privind „obiectul și domeniul de aplicare” (articolul 1 din Directiva 2002/65/CE) sunt incluse în articolul 3 alineatul (1b) propus din Directiva 2011/83/CE. În al treilea rând, pentru a asigura securitatea juridică, propunerea sugerează modificarea articolului 3 alineatul (3) litera (d) din Directiva 2011/83/CE.

(2) Articolul 1 alineatul (2) din propunere introduce în Directiva 2011/83/UE un capitol privind contractele de servicii financiare de consum încheiate la distanță. Acest capitol se aplică numai contractelor de servicii financiare încheiate la distanță. Acesta îmbină articolele relevante din Directiva 2002/65/CE, și anume dreptul la informare precontractuală și dreptul de retragere, și introduce două articole noi („Explicații adecvate”, „Protecție suplimentară în ceea ce privește interfețele online”).

(a) Dispoziția privind **dreptul la informarea precontractuală** urmează aceeași structură prevăzută în Directiva 2002/65/CE. Cu toate acestea, articolul 1 din propunere modernizează dispoziția privind dreptul la informații precontractuale și îl face adecvat pentru era digitală, precizând informațiile care trebuie să ajungă la consumator (de exemplu, inclusiv faptul că comerciantul trebuie să furnizeze o adresă de e-mail); modul în care informațiile trebuie să ajungă la consumator (de exemplu, atunci când se poate utiliza stratificarea informațiilor și ce cerințe privind informațiile trebuie specificate) și momentul în care informațiile ar trebui să ajungă la consumator, și anume stabilirea normei conform căreia informațiile ar trebui să ajungă la consumator cu cel puțin o zi înainte de semnarea efectivă.

(b) Normele privind **dreptul de retragere** pentru contractele de servicii financiare încheiate la distanță sunt în mare parte cele prevăzute în Directiva 2002/65/CE. Însă, în conformitate cu propunerea de directivă privind creditul de consum[14], s-au adăugat norme privind momentul în care informațiile ar trebui să ajungă la consumator. Astfel, în cazul în care perioada dintre furnizarea informațiilor precontractuale și încheierea efectivă a contractului este mai mică de o zi, comerciantul care furnizează servicii financiare la distanță este obligat să transmită o notificare după încheierea contractului pentru a informa consumatorul cu privire la posibilitatea de a-și exercita dreptul de retragere. Un

[14] Propunerea de directivă a Parlamentului European și a Consiliului privind creditele de consum, 30.6.2021, COM(2021) 347 final.

alt exemplu al modului în care acest drept este consolidat în mediul digital este includerea unei obligații pentru comerciantul de servicii financiare de a furniza un buton de retragere. Acest lucru ar trebui să faciliteze exercitarea dreptului de retragere, în cazul în care consumatorul încheie contractul de servicii financiare prin mijloace electronice și ar dori să se retragă în intervalul de timp necesar.

(c) Două articole menite să îmbunătățească **echitatea online** în contextul achiziționării de servicii financiare de consum au fost introduse în capitolul din prezenta propunere: (i) atunci când un comerciant oferă explicații adecvate, printre altele, utilizând instrumente online, cum ar fi consiliere robotizată sau chat box, comerciantul trebuie să furnizeze și să explice consumatorului informațiile esențiale, inclusiv privind principalele caracteristici ale contractului de servicii financiare propus. În plus, în cazul în care consumatorul solicită acest lucru, acesta poate solicita o intervenție umană, astfel încât consumatorul să aibă posibilitatea de a interacționa cu o persoană care reprezintă comerciantul; (ii) norma privind protecția suplimentară în ceea ce privește interfețele online interzice comerciantului să introducă în interfața sa online măsuri care ar putea denatura sau afecta capacitatea consumatorilor de a lua o decizie sau de a alege în mod liber, autonom și în cunoștință de cauză. Scopul acestei dispoziții este de a evita pe cât posibil prejudecățile consumatorilor și de a spori transparența.

Restul articolelor din prezenta propunere sunt dispoziții standard privind transpunerea, intrarea în vigoare și, respectiv, destinatarii propunerii.

2022/0147 (COD)

Propunere de

**DIRECTIVĂ A PARLAMENTULUI EUROPEAN ȘI A CONSILIULUI**

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

(Text cu relevanță pentru SEE)

PARLAMENTUL EUROPEAN ȘI CONSILIUL UNIUNII EUROPENE,

având în vedere Tratatul privind funcționarea Uniunii Europene, în special articolul 114,

având în vedere propunerea Comisiei Europene,

după transmiterea proiectului de act legislativ parlamentelor naționale,

având în vedere avizul Băncii Centrale Europene[15],

având în vedere avizul Comitetului Economic și Social European[16],

hotărând în conformitate cu procedura legislativă ordinară,

întrucât:

(1) Directiva 2002/65/CE a Parlamentului European și a Consiliului[17] stabilește norme la nivelul Uniunii privind comercializarea la distanță a serviciilor financiare de consum. În același timp, Directiva 2011/83/UE a Parlamentului European și a Consiliului[18] stabilește, printre altele, norme aplicabile contractelor la distanță pentru vânzarea de bunuri și prestarea de servicii încheiate între un comerciant și un consumator.

(2) Articolul 169 alineatul (1) și articolul 169 alineatul (2) litera (a) din Tratatul privind funcționarea Uniunii Europene (TFUE) dispun că Uniunea trebuie să contribuie la atingerea unui nivel înalt de protecție a consumatorilor prin măsurile adoptate în temeiul articolului 114 din tratat. Articolul 38 din Carta drepturilor fundamentale a Uniunii Europene („carta”) prevede că politicile Uniunii asigură un nivel ridicat de protecție a consumatorilor.

(3) În cadrul pieței interne, pentru a proteja libertatea de alegere, este necesar un nivel ridicat de protecție a consumatorilor în ceea ce privește contractele de servicii

15 …

16 …

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

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

financiare încheiate la distanță, pentru a mări încrederea consumatorilor în vânzarea la distanță.

(4) Asigurarea aceluiași nivel ridicat de protecție a consumatorilor în cadrul întregii piețe unice se realizează cel mai bine prin armonizare deplină. O armonizare completă este necesară pentru a se asigura un nivel ridicat și echivalent de protecție a intereselor tuturor consumatorilor din Uniune și pentru a se crea o piață internă care să funcționeze optim. Prin urmare, nu ar trebui să li se permită statelor membre să mențină sau să introducă dispoziții de drept intern diferite de cele prevăzute în prezenta directivă, în ceea ce privește aspecte prevăzute de prezenta directivă, cu excepția cazului în care se prevede altfel în prezenta directivă. Când astfel de dispoziții armonizate nu există, statele membre ar trebui să dispună în continuare de libertatea de a menține sau introduce dispoziții legale naționale.

(5) Directiva 2002/65/CE a făcut obiectul mai multor revizuiri. Aceste revizuiri au arătat că introducerea progresivă a legislației specifice a Uniunii referitoare la produse a condus la suprapuneri semnificative cu Directiva 2002/65/CE și că digitalizarea a exacerbat unele aspecte care nu sunt pe deplin abordate de directiva respectivă.

(6) Digitalizarea a contribuit la evoluții ale pieței care nu erau prevăzute la momentul adoptării Directivei 2002/65/CE. De fapt, evoluțiile tehnologice rapide care au avut loc între timp au adus schimbări semnificative pe piața serviciilor financiare. Deși la nivelul Uniunii s-au adoptat numeroase acte sectoriale specifice, serviciile financiare oferite consumatorilor au evoluat și s-au diversificat considerabil. Au apărut noi produse, în special în mediul online, iar utilizarea lor continuă să se dezvolte, adesea într-un mod rapid și neprevăzut. În acest sens, aplicarea orizontală a Directivei 2002/65/CE rămâne relevantă. Aplicarea Directivei 2002/65/CE în cazul serviciilor financiare de consum care nu sunt reglementate de legislația sectorială a Uniunii înseamnă că un set de norme armonizate se aplică în beneficiul consumatorilor și al comercianților. Această caracteristică a „plasei de siguranță” contribuie la asigurarea unui nivel ridicat de protecție a consumatorilor, asigurând în același timp condiții de concurență echitabile între comercianți.

(7) Pentru a aborda faptul că introducerea progresivă a legislației sectoriale a Uniunii a condus la suprapuneri semnificative ale legislației respective cu Directiva 2002/65/CE și faptul că digitalizarea a exacerbat unele aspecte care nu sunt pe deplin abordate de directivă, inclusiv modul și momentul în care ar trebui furnizate informații consumatorului, este necesar să se revizuiască normele aplicabile contractelor de servicii financiare încheiate la distanță între un consumator și un comerciant, asigurându-se în același timp aplicarea elementului de „plasă de siguranță”.

(8) Directiva 2011/83/UE, la fel ca Directiva 2002/65/CE, prevede un drept la informare precontractuală și un drept de retragere pentru anumite contracte încheiate cu consumatorii la distanță. Această complementaritate este însă limitată, deoarece Directiva 2011/83/UE nu reglementează contractele de servicii financiare.

(9) Extinderea domeniului de aplicare al Directivei 2011/83/UE pentru a include serviciile financiare încheiate la distanță ar trebui să asigure complementaritatea necesară. Cu toate acestea, având în vedere natura specială a serviciilor financiare de consum, în special datorită complexității lor, nu toate dispozițiile Directivei 2011/83/UE ar trebui să se aplice contractelor de servicii financiare de consum încheiate la distanță. Un capitol dedicat, cu norme aplicabile numai contractelor de servicii financiare de consum încheiate la distanță, ar trebui să asigure claritatea și securitatea juridică necesare.

(10) Deși nu toate dispozițiile Directivei 2011/83/UE ar trebui să se aplice contractelor de servicii financiare încheiate la distanță din cauza caracterului specific al acestor servicii, o serie de dispoziții ale Directivei 2011/83/UE, cum ar fi definițiile relevante, normele privind plățile suplimentare, asigurarea punerii în aplicare și sancțiunile, ar trebui să se aplice și contractelor de servicii financiare încheiate la distanță. Aplicarea acestor dispoziții asigură complementaritatea între diferitele tipuri de contracte încheiate la distanță. Extinderea aplicării normelor privind sancțiunile prevăzute în Directiva 2011/83/UE va permite impunerea de amenzi eficace, proporționale și disuasive comercianților responsabili de încălcări pe scară largă sau de încălcări pe scară largă cu o dimensiune specifică Uniunii.

(11) Un capitol specific din Directiva 2011/83/UE ar trebui să conțină normele încă relevante și necesare ale Directivei 2002/65/CE, în special în ceea ce privește dreptul la informare precontractuală și dreptul de retragere, precum și normele care asigură echitatea online atunci când contractele de servicii financiare sunt încheiate la distanță.

(12) Întrucât contractele de servicii financiare la distanță sunt încheiate cel mai frecvent prin mijloace electronice, normele privind asigurarea echității online atunci când serviciile financiare sunt contractate la distanță ar trebui să contribuie la realizarea obiectivelor prevăzute la articolul 114 din TFUE și la articolul 38 din Carta drepturilor fundamentale a UE. Norma privind explicațiile adecvate ar trebui să asigure o mai mare transparență și să ofere consumatorului posibilitatea de a solicita intervenția umană atunci când acesta interacționează cu comerciantul prin intermediul unor interfețe online, cum ar fi chatbox-ul sau instrumente similare. Ar trebui să i se interzică comerciantului să introducă în interfața sa online măsuri care ar putea denatura sau afecta capacitatea consumatorilor de a lua o decizie sau de a alege în mod liber, autonom și în cunoștință de cauză.

(13) Anumite servicii financiare de consum sunt reglementate de acte legislative specifice ale Uniunii, care se aplică în continuare serviciilor financiare respective. Pentru a garanta securitatea juridică, ar trebui să se clarifice faptul că, în cazul în care un alt act al Uniunii care reglementează anumite servicii financiare conține norme privind informarea precontractuală sau exercitarea dreptului de retragere, numai acele dispoziții din respectivele alte acte ale Uniunii ar trebui să se aplice respectivelor servicii financiare specifice de consum, cu excepția cazului în care se prevede altfel în actele respective. De exemplu, atunci când se aplică articolul 186 din Directiva 2009/138/CE a Parlamentului European și a Consiliului[19], se aplică normele privind „perioada de anulare” prevăzute în Directiva 2009/138/CE, și nu normele privind dreptul de retragere prevăzute în prezenta directivă, iar atunci când se aplică articolul 14 alineatul (6) din Directiva 2014/17/UE a Parlamentului European și a Consiliului[20], nu ar trebui să se aplice normele privind dreptul de retragere prevăzute în prezenta directivă. De asemenea, anumite acte ale Uniunii care reglementează servicii financiare specifice[21] conțin norme cuprinzătoare și elaborate menite să

---

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

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

[21] Cum ar fi Regulamentul (UE) 2019/1238 al Parlamentului European și al Consiliului din 20 iunie 2019 privind un produs paneuropean de pensii personale (PEPP) (JO L 198, 25.7.2019, p. 1), Directiva 2014/65/UE a Parlamentului European și a Consiliului din 15 mai 2014 privind piețele

asigure faptul că consumatorii sunt în măsură să înțeleagă caracteristicile esențiale ale contractului propus, În plus, anumite acte ale Uniunii care reglementează servicii financiare specifice, cum ar fi Directiva 2014/17/UE privind contractele de credit oferite consumatorilor pentru bunuri imobile rezidențiale[22], stabilesc deja norme privind explicațiile adecvate pe care comercianții trebuie să le furnizeze consumatorilor cu privire la contractul propus. Pentru a asigura securitatea juridică, normele privind explicațiile adecvate prevăzute în prezenta directivă nu ar trebui să se aplice serviciilor financiare care intră sub incidența actelor Uniunii ce reglementează anumite servicii financiare și care conțin norme privind informațiile care trebuie furnizate consumatorului înainte de încheierea contractului.

(14) Contractele de servicii financiare de consum negociate la distanță presupun utilizarea mijloacelor de comunicare la distanță, utilizate ca parte a schemei de vânzări sau de prestări servicii la distanță, care nu implică prezența simultană a comerciantului și a consumatorului. Pentru a aborda dezvoltarea constantă a acestor mijloace de comunicare, ar trebui definite principii valabile chiar și pentru mijloacele a căror utilizare nu este încă foarte răspândită sau care nu sunt încă cunoscute.

(15) Un singur contract de servicii financiare care implică operațiuni succesive sau operațiuni separate de aceeași natură realizate în timp poate face obiectul unui tratament juridic diferit în diferite state membre, dar este important ca normele să se aplice în același mod în toate statele membre. În acest scop, este necesar să se prevadă că dispozițiile care reglementează contractele de servicii financiare încheiate la distanță ar trebui să se aplice primei operațiuni dintr-o serie de operațiuni succesive sau separate de aceeași natură realizate în timp, care pot fi considerate ca formând un întreg, indiferent dacă operațiunea sau seria de operațiuni face obiectul unui singur contract sau al mai multor contracte succesive. De exemplu, se poate considera „un contract inițial de prestări servicii” deschiderea unui cont bancar, iar „operațiuni” se pot considera depunerea sau retragerea de fonduri în sau dintr-un cont bancar. Adăugarea de noi elemente la un contract inițial de servicii nu constituie o „operațiune”, ci un contract suplimentar.

(16) Pentru a delimita domeniul de aplicare al prezentei directive, normele privind serviciile financiare de consum contractate la distanță nu ar trebui să se aplice serviciilor prestate în mod strict ocazional și în afara unei structuri comerciale dedicate încheierii de contracte la distanță.

(17) Utilizarea mijloacelor de comunicare la distanță nu ar trebui să determine o restricționare neautorizată a informațiilor furnizate consumatorului. Din motive de transparență, ar trebui stabilite cerințe privind momentul în care informațiile ar trebui furnizate consumatorului înainte de încheierea contractului la distanță pentru servicii financiare de consum și modul în care informațiile respective ar trebui să ajungă la consumator. Pentru a putea lua decizii în deplină cunoștință de cauză, consumatorii ar

---

instrumentelor financiare și de modificare a Directivei 2002/92/CE și a Directivei 2011/61/UE (JO L 173, 12.6.2014, p. 349), Directiva (UE) 2016/97 a Parlamentului European și a Consiliului din 20 ianuarie 2016 privind distribuția de asigurări (JO L 26, 2.2.2016, p. 19), Directiva 2014/92/UE a Parlamentului European și a Consiliului din 23 iulie 2014 privind comparabilitatea comisioanelor aferente conturilor de plăți, schimbarea conturilor de plăți și accesul la conturile de plăți cu servicii de bază (JO L 257, 28.8.2014, p. 214).

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

trebui să primească informațiile cu cel puțin o zi înainte de încheierea contractului la distanță. Numai în cazuri excepționale informațiile pot fi furnizate cu mai puțin de o zi înainte de încheierea contractului la distanță privind serviciile financiare. În cazul în care contractul este încheiat cu mai puțin de o zi înainte, comerciantul ar trebui să fie obligat, în termenul stabilit, să informeze consumatorul cu privire la posibilitatea de a se retrage din contractul la distanță privind serviciile financiare.

(18) Cerințele de informare ar trebui modernizate și actualizate pentru a include, de exemplu, adresa de e-mail a comerciantului și informații privind profilul de risc/randament aferent anumitor servicii financiare de consum. Consumatorii ar trebui, de asemenea, să fie informați în mod clar atunci când prețul care le este prezentat este personalizat pe baza prelucrării automate.

(19) Atunci când serviciul financiar de consum comercializat la distanță include un profil de risc/randament, acesta ar trebui să includă următoarele elemente: un indicator sintetic de risc, completat de o explicație narativă a acestui indicator, principalele sale limitări și o explicație a riscurilor care sunt relevante din punct de vedere material pentru serviciul financiar și pierderea maximă posibilă de capital, inclusiv informații privind posibilitatea pierderii întregului capital.

(20) Anumite servicii financiare ar putea urmări un obiectiv de mediu sau social, cum ar fi contribuția la combaterea schimbărilor climatice sau contribuția la reducerea îndatorării excesive. Pentru a putea lua o decizie în cunoștință de cauză, consumatorul ar trebui, de asemenea, să fie informat cu privire la obiectivele sociale sau de mediu specifice vizate de serviciul financiar.

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

(22) Atunci când se furnizează informații precontractuale prin mijloace electronice, aceste informații ar trebui prezentate într-un mod clar și inteligibil. În acest sens, informațiile ar putea fi evidențiate, încadrate și contextualizate în mod eficient pe ecran. Tehnica stratificării a fost testată și s-a dovedit utilă pentru anumite servicii financiare; ar trebui încurajată utilizarea acestei tehnici, și anume posibilitatea de a prezenta părți detaliate ale informațiilor prin ferestre pop-up sau prin linkuri către informațiile însoțitoare. O modalitate posibilă de a furniza informații precontractuale este abordarea bazată pe „cuprinsuri”, utilizând rubrici care pot fi extinse. În partea superioară, consumatorii ar putea găsi principalele subiecte, fiecare dintre acestea putând fi extins făcând clic pe respectivul subiect, astfel încât consumatorii să fie direcționați către o prezentare mai detaliată a informațiilor relevante. În acest fel, consumatorul dispune de toate

informațiile necesare într-un singur loc, păstrând în același timp controlul asupra a ceea ce trebuie revizuit și a momentului în care trebuie revizuit. Consumatorii ar trebui să aibă posibilitatea de a descărca documentul cu toate informațiile precontractuale și de a-l salva ca document de sine stătător.

(23) Consumatorii ar trebui să dispună de dreptul de retragere, fără penalități și fără prezentarea vreunui motiv. În cazul în care dreptul de retragere nu se aplică deoarece consumatorul a solicitat în mod expres executarea unui contract la distanță înainte ca perioada de retragere să expire, comerciantul ar trebui să informeze consumatorul în acest sens înainte de începerea executării contractului.

(24) Pentru a asigura exercitarea efectivă a dreptului de retragere, procedura pentru exercitarea acestui drept nu ar trebui să fie mai împovărătoare decât procedura de încheiere a contractului la distanță.

(25) Pentru contractele la distanță încheiate prin mijloace electronice, comerciantul ar trebui să ofere consumatorului posibilitatea de a utiliza un buton de retragere. Pentru a asigura utilizarea eficace a butonului de retragere, comerciantul ar trebui să se asigure că acesta este vizibil și, atunci când consumatorul utilizează butonul, comerciantul ar trebui să documenteze în mod corespunzător utilizarea acestuia.

(26) Consumatorii pot avea nevoie de asistență pentru a decide care serviciu financiar este cel mai potrivit pentru nevoile și situația sa financiară. Prin urmare, statele membre ar trebui să se asigure că, înainte de încheierea la distanță a unui contract de servicii financiare, comercianții oferă o astfel de asistență în legătură cu serviciile financiare pe care le oferă consumatorului, oferindu-i acestuia explicații adecvate cu privire la informațiile relevante, inclusiv la caracteristicile esențiale ale produselor propuse. Obligația de a furniza explicații adecvate este deosebit de importantă atunci când consumatorii intenționează să încheie un contract de servicii financiare la distanță, iar comerciantul oferă explicații prin intermediul instrumentelor online. Pentru a se asigura că consumatorul înțelege efectele pe care contractul le poate avea asupra situației sale economice, consumatorul ar trebui să poată obține întotdeauna o intervenție umană din partea comerciantului.

(27) Atunci când încheie contracte de servicii financiare la distanță, comercianților ar trebui să li se interzică să utilizeze structura, modelul, funcția sau modul de operare al interfeței lor online într-un mod care ar putea denatura sau afecta capacitatea consumatorilor de a lua decizii sau de a alege în mod liber, autonom și în cunoștință de cauză.

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

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

(30) Deoarece obiectivul prezentei directive, și anume de a contribui, prin atingerea unui nivel ridicat de protecție a consumatorului, la buna funcționare a pieței interne, nu poate fi atins în suficientă măsură de către statele membre și, prin urmare, poate fi realizat mai bine la nivelul Uniunii, Uniunea poate adopta măsuri în conformitate cu principiul subsidiarității prevăzut la articolul 5 din Tratatul privind Uniunea Europeană. În conformitate cu principiul proporționalității, astfel cum este prevăzut la articolul respectiv, prezenta directivă nu depășește ceea ce este necesar pentru realizarea acestui obiectiv.

(31) În conformitate cu Declarația politică comună din 28 septembrie 2011 a statelor membre și a Comisiei privind documentele explicative[23], statele membre s-au angajat ca, în cazurile justificate, să însoțească notificarea măsurilor de transpunere cu unul sau mai multe documente care să explice relația dintre componentele unei directive și părțile corespunzătoare din instrumentele naționale de transpunere. În ceea ce privește prezenta directivă, legiuitorul consideră că este justificată transmiterea unor astfel de documente,

[23] JO C 369, 17.12.2011, p. 14.

ADOPTĂ PREZENTA DIRECTIVĂ:

*Articolul 1*

**Modificarea Directivei 2011/83/UE**

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

(1) Articolul 3 se modifică după cum urmează:

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

„(1b) „Articolele 1 și 2, articolul 3 alineatele (2), (5) și (6), articolul 4, articolele 16a-16e, articolul 19, articolele 21-23, articolul 24 alineatele (1), (2), (3) și (4) și articolele 25 și 26 se aplică contractelor la distanță încheiate între un comerciant și un consumator pentru prestarea de servicii financiare.

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

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

„(d) referitoare la serviciile financiare care nu intră sub incidența articolului 3 alineatul (1b).”

(2) Se introduce următorul capitol:

**„CAPITOLUL IIIA**

**NORME PRIVIND CONTRACTELE DE SERVICII FINANCIARE ÎNCHEIATE LA DISTANȚĂ**

Articolul 16a

**Cerințe de informare pentru contractele la distanță pentru servicii financiare de consum**

1. Înainte ca un contract la distanță sau orice ofertă similară să producă efecte obligatorii asupra consumatorului, comerciantul trebuie să îi furnizeze consumatorului următoarele informații în mod clar și inteligibil:

   (a) identitatea și activitatea principală a comerciantului;

   (b) adresa geografică la care este stabilit comerciantul, precum și numărul său de telefon și adresa sa de e-mail; în plus, în cazul în care comerciantul oferă alte mijloace de comunicare online care să garanteze păstrarea la dispoziția consumatorului, pe un suport durabil, a întregii corespondențe scrise cu comerciantul, inclusiv a datei și a orei a corespondenței, informațiile includ și detalii referitoare la aceste alte mijloace; toate aceste mijloace de comunicare oferite de comerciant permit consumatorului să contacteze rapid comerciantul și să comunice în mod eficient cu acesta; dacă este cazul, comerciantul furnizează, de asemenea, adresa geografică și identitatea comerciantului în numele căruia acționează;

(c) în cazul în care este diferită de adresa furnizată în conformitate cu litera (b), adresa geografică a locului în care comerciantul își desfășoară activitatea și, după caz, adresa comerciantului în numele căruia acționează, la care consumatorul poate trimite eventualele reclamații;

(d) în cazul în care comerciantul este înregistrat într-un registru al comerțului sau un registru public similar, registrul comerțului în care este înregistrat comerciantul, precum și numărul de înregistrare sau mijlocul echivalent de identificare din registrul în cauză;

(e) în cazul în care activitatea comerciantului este supusă unui regim de autorizare, coordonatele autorității de supraveghere relevante;

(f) o descriere a principalelor caracteristici ale serviciului financiar;

(g) prețul total care trebuie plătit de consumator comerciantului pentru serviciul financiar, inclusiv toate taxele, comisioanele și cheltuielile aferente, precum și toate taxele plătite prin intermediul comerciantului sau, în cazul în care nu se poate indica prețul exact, baza de calculare a prețului, care permite consumatorului să îl verifice;

(h) dacă este cazul, faptul că prețul a fost personalizat pe baza unui proces decizional automatizat;

(i) după caz, un aviz care să indice faptul că serviciul financiar este aferent unor instrumente ce implică riscuri speciale asociate cu trăsăturile lor specifice sau cu operațiunile care urmează să fie executate sau al căror preț depinde de fluctuațiile de pe piețele financiare din afara controlului comerciantului și că performanțele istorice nu sunt indicatori pentru performanțele viitoare;

(j) un aviz privind posibilitatea să existe alte taxe și costuri care nu se achită prin intermediul comerciantului sau care nu sunt impuse de acesta:

(k) orice limită privind perioada pentru care informațiile furnizate sunt valabile;

(l) moduri de plată și execuție;

(m) orice cost suplimentar specific contractat de consumator pentru utilizarea mijloacelor de comunicare la distanță, în cazul în care se percep astfel de costuri;

(n) dacă este cazul, o scurtă descriere a profilului de risc/randament;

(o) dacă este cazul, informații cu privire la orice obiective de mediu sau sociale vizate de serviciul financiar;

(p) existența sau absența unui drept de retragere și, în cazul în care dreptul de retragere există, durata și condițiile de exercitare a acestuia, inclusiv informații privind suma pe care consumatorul trebuie să o plătească, precum și consecințele neexercitării dreptului în cauză;

(q) durata minimă a contractului la distanță, în cazul serviciilor financiare care trebuie prestate în permanență sau în mod recurent;

(r) informații privind orice drepturi pe care le pot avea părțile de a rezilia contractul înainte de termen sau unilateral, în temeiul termenilor

contractului la distanță, inclusiv orice penalități impuse de contract în astfel de cazuri;

(s) instrucțiuni practice pentru exercitarea dreptului de retragere, indicând, printre altele, adresa sau adresa de e-mail la care ar trebui trimisă notificarea de retragere și, pentru contractele financiare încheiate prin mijloace electronice, informații cu privire la existența și plasarea butonului de retragere, menționat la articolul 16d;

(t) orice clauză contractuală privind legislația aplicabilă contractului la distanță și instanța competentă;

(u) limba sau limbile termenelor și condițiilor contractului, ale informațiilor prealabile menționate în prezentul articol, precum și limba sau limbile în care comerciantul se angajează să comunice pe perioada contractului la distanță, cu acordul consumatorului;

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

2. În cazul comunicărilor telefonice, se indică explicit la începutul oricărei conversații cu consumatorul identitatea comerciantului și scopul comercial al apelului inițiat de comerciant.

În cazul în care consumatorul este de acord în mod explicit să continue comunicația telefonică, prin derogare de la alineatul (1), trebuie furnizate numai informațiile menționate la literele (a), (f), (g) și (p) de la alineatul respectiv.

Comerciantul informează consumatorul cu privire la natura și disponibilitatea celorlalte informații menționate la alineatul (1) și furnizează informațiile respective atunci când își îndeplinește obligațiile prevăzute la alineatul (3).

3. Comerciantul furnizează informațiile menționate la alineatul (1) cu cel puțin o zi înainte ca consumatorul să își asume obligații în temeiul unui contract la distanță.

Atunci când informațiile menționate la alineatul (1) sunt furnizate cu mai puțin de o zi înainte de data la care consumatorului îi revin obligații în temeiul contractului la distanță, statele membre impun comerciantului obligația de a trimite consumatorului o atenționare, pe un suport durabil, cu privire la posibilitatea de retragere din contractul la distanță și la procedura de retragere care trebuie urmată, în conformitate cu articolul 16b. Această atenționare se transmite consumatorului, în termen de cel mult o zi de la încheierea contractului la distanță.

4. Informațiile menționate la alineatul (1) sunt se transmit consumatorului pe un suport durabil și se prezintă într-un mod ușor de citit, utilizându-se caractere de dimensiuni lizibile.

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

În cazul în care comerciantul decide să stratifice informațiile, este posibil ca informațiile menționate la alineatul (1) să se imprime ca document unic.

În cazul în care, pentru furnizarea informațiilor menționate la alineatul (1), se utilizează culori, acestea nu trebuie să diminueze inteligibilitatea informațiilor dacă documentul cu informații esențiale este imprimat sau fotocopiat în alb/negru.

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

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

6. În cazul în care un alt act al Uniunii care reglementează anumite servicii financiare conține norme privind informațiile care trebuie furnizate consumatorului înainte de încheierea contractului, serviciilor financiare specifice respective li se aplică numai cerințele privind informarea precontractuală prevăzute în respectivul act al Uniunii, cu excepția cazului în care se prevede altfel în actul respectiv.

Articolul 16b

**Dreptul de retragere din contractele la distanță pentru servicii financiare**

1. Statele membre se asigură că orice consumator are la dispoziție o perioadă de 14 zile calendaristice pentru a se retrage dintr-un contract, fără penalități și fără prezentarea vreunui motiv.

Termenul de retragere menționat la primul paragraf începe să curgă:

(a) din ziua încheierii contractului la distanță sau

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

2. Dreptul de retragere nu se aplică:

(a) serviciilor financiare de consum al căror preț depinde de fluctuații de pe piața financiară independente de voința comerciantului, care pot apărea în timpul perioadei de retragere, cum ar fi serviciile legate de:

– valută;

– instrumentele de piață monetară; valori mobiliare;

– unități ale organismelor de plasament colectiv;

– contracte financiare la termen (futures), inclusiv instrumentele echivalente regularizate în numerar;

– contracte la termen pe rata dobânzii (FRA);

– contracte swap pe rata dobânzii, pe cursul de schimb și pe acțiuni (equity swaps);

– opțiuni de cumpărare sau vindere a instrumentelor menționate la acest punct, inclusiv instrumentele echivalente regularizate în numerar. Această categorie include în special opțiunile pe devize și pe rata dobânzii;

– criptoactivele, astfel cum sunt definite la [*articolul 3 alineatul (1) punctul (2) din Propunerea Comisiei de regulament al Parlamentului European și al Consiliului privind piețele criptoactivelor și de modificare a Directivei (UE) 2019/193 24.9.2020, COM (2020) 593 final*].

(b) polițelor de asigurare pentru călătorie și bagaje sau polițelor de asigurare similare pe termen scurt, cu o durată mai mică de o lună;

(c) contractelor a căror execuție a fost realizată complet de ambele părți, la cererea expresă a consumatorului, înainte ca acesta să își exercite dreptul de retragere.

3. Consumatorul își exercită dreptul de retragere în termenul de retragere menționat la alineatul (1) dacă comunicarea privind exercitarea dreptului de retragere este trimisă sau dacă butonul de retragere menționat la alineatul (5) este activat de consumator înainte de expirarea acestei perioade.

4. Prezentul articol nu aduce atingere niciunei norme din legislația națională care stabilește o perioadă de timp în cursul căreia nu poate începe executarea contractului.

5. Statele membre se asigură că, pentru contractele la distanță încheiate prin mijloace electronice, comerciantul oferă posibilitatea de a utiliza un buton de retragere pentru a facilita exercitarea de către consumator a dreptului de retragere. Acest buton trebuie să fie etichetat în mod clar cu mențiunea „Retragere din contract” sau cu o formulare corespunzătoare lipsită de ambiguitate.

Butonul de retragere se plasează într-un mod vizibil și este disponibil permanent pe întreaga perioadă de retragere pe aceeași interfață electronică ca cea utilizată pentru încheierea contractului la distanță. În plus, comerciantul poate furniza și butonul de retragere printr-un alt canal.

Comerciantul se asigură că activarea butonului de retragere are ca rezultat o notificare de confirmare imediată adresată consumatorului cu privire la faptul că dreptul de retragere a fost exercitat, care include data și ora exercitării dreptului de retragere. Confirmarea exercitării dreptului de retragere este furnizată consumatorului de către comerciant pe un suport durabil.

6. În cazul în care un alt act al Uniunii care reglementează anumite servicii financiare conține norme privind exercitarea dreptului de retragere, serviciilor financiare specifice respective li se aplică numai normele privind dreptul de retragere din actul respectiv, cu excepția cazului în care actul respectiv prevede altfel.

Articolul 16c

**Plata serviciului prestat înainte de retragere**

1. În cazul în care consumatorul își exercită dreptul de retragere în conformitate cu articolul 16b, acestuia i se poate cere să plătească, fără întârzieri nejustificate, numai serviciul financiar prestat efectiv de comerciant în conformitate cu contractul la distanță. Valoarea care trebuie plătită:

(a) nu trebuie să depășească suma proporțională cu serviciul deja prestat, în comparație cu acoperirea totală a contractului la distanță;

(b) nu trebuie să fie interpretată în niciun caz ca penalitate.

2. Comerciantul nu poate impune consumatorului să plătească o sumă potrivit alineatului (1) din prezentul articol, în cazul în care comerciantul nu poate dovedi că acel consumator a fost informat în mod corespunzător cu privire la suma plătibilă, în

conformitate cu articolul 16a alineatul (1) litera (p). Comerciantul nu poate solicita în niciun caz o astfel de sumă, dacă însă comerciantul a început executarea contractului înainte de expirarea perioadei de retragere prevăzute la articolul 16b alineatul (1) fără solicitarea prealabilă a consumatorului.

3. Fără nicio întârziere nejustificată și în termen de maximum 30 de zile calendaristice, comerciantul rambursează consumatorului orice sume pe care le-a primit de la acesta în temeiul contractului la distanță, cu excepția sumei menționate la alineatul (1). Această perioadă începe din ziua în care comerciantul primește notificarea de retragere.

4. Consumatorul rambursează comerciantului orice sume pe care le-a primit de la comerciant, fără întârzieri nejustificate și în termen de maximum 30 de zile calendaristice. Această perioadă începe din ziua în care consumatorul se retrage din contract.

Articolul 16d

**Explicații adecvate**

1. Statele membre se asigură că comercianții au obligația de a furniza consumatorului explicații adecvate cu privire la contractele de servicii financiare propuse, care să îi permită consumatorului să evalueze dacă contractul propus și serviciile auxiliare sunt adaptate la nevoile și la situația sa financiară. Explicațiile includ următoarele elemente:

   (a) informarea precontractuală necesară;

   (b) caracteristicile esențiale ale contractului propus, inclusiv eventualele servicii auxiliare;

   (c) efectele specifice pe care contractul propus le poate avea asupra consumatorului, inclusiv consecințele neplății sau ale întârzierii efectuării plăților de către consumator.

2. Primul paragraf se aplică, de asemenea, explicațiilor oferite consumatorului atunci când utilizează instrumente online, cum ar fi chaturi live, chat bots, consiliere robotizată, instrumente interactive sau abordări similare.

3. Statele membre se asigură că, în cazul în care comerciantul utilizează instrumente online, consumatorul are dreptul de a solicita și de a obține intervenția umană.

4. În cazul în care un alt act al Uniunii care reglementează anumite servicii financiare conține norme privind informațiile care trebuie furnizate consumatorului înainte de încheierea contractului, alineatele (1)-(3) din prezentul articol nu se aplică.

Articolul 16e

**Protecție suplimentară în ceea ce privește interfețele online**

Fără a aduce atingere Directivei 2005/29/CE a Parlamentului European și a Consiliului[24] și Directivei 93/13/CEE a Consiliului[25], statele membre adoptă măsuri care le impun

[24] Directiva 2005/29/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 11 mai 2005 privind practicile comerciale neloiale ale întreprinderilor de pe piața internă față de consumatori și de modificare a Directivei 84/450/CEE a Consiliului, a Directivelor 97/7/CE, 98/27/CE și 2002/65/CE ale

comercianților ca, atunci când încheie contracte de servicii financiare la distanță, să nu utilizeze structura, modelul, funcția sau modul de operare a interfeței lor online într-un mod care ar putea denatura sau afecta capacitatea consumatorilor de a lua o decizie sau de a alege în mod liber, autonom și în cunoștință de cauză.

*Articolul 2*

**Transpunere**

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

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

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

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

*Articolul 3*

**Abrogare**

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

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

*Articolul 4*

**Intrarea în vigoare**

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

---

Parlamentului European și ale Consiliului și a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 al Parlamentului European și al Consiliului („Directiva privind practicile comerciale neloiale”) (JO L 149, 11.6.2005, p. 22).

[25] Directiva 93/13/CEE a Consiliului din 5 aprilie 1993 privind clauzele abuzive în contractele încheiate cu consumatorii (JO L 95, 21.4.1993, p. 29).

*Articolul 5*

**Destinatari**

Prezenta directivă se adresează statelor membre.

Adoptată la Bruxelles,

*Pentru Parlamentul European,*
*Preşedinta*

*Pentru Consiliu,*
*Preşedintele*