



Συμβούλιο  
της Ευρωπαϊκής Ένωσης

Βρυξέλλες, 13 Μαΐου 2022  
(OR. en)

9053/22

---

---

Διοργανικός φάκελος:  
2022/0147 (COD)

---

---

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

#### ΔΙΑΒΙΒΑΣΤΙΚΟ ΣΗΜΕΙΩΜΑ

---

Αποστολέας:	Για τη Γενική Γραμματέα της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, η κα Martine DEPREZ, Διευθύντρια
Ημερομηνία Παραλαβής:	12 Μαΐου 2022
Αποδέκτης:	Γενική Γραμματεία του Συμβουλίου
Αριθ. εγγρ. Επιτρ.:	COM(2022) 204 final
Θέμα:	Πρόταση ΟΔΗΓΙΑΣ ΤΟΥ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟΥ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΙΟΥ ΚΑΙ ΤΟΥ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟΥ για την τροποποίηση της οδηγίας 2011/83/ΕΕ όσον αφορά τις συμβάσεις χρηματοοικονομικών υπηρεσιών που συνάπτονται εξ αποστάσεως και για την κατάργηση της οδηγίας 2002/65/ΕΚ

---

Διαβιβάζεται συνημμένως στις αντιπροσωπίες το έγγραφο - COM(2022) 204 final.

---

σνημμ.: COM(2022) 204 final



Βρυξέλλες, 11.5.2022  
COM(2022) 204 final

2022/0147 (COD)

Πρόταση

**ΟΔΗΓΙΑ ΤΟΥ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟΥ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΙΟΥ ΚΑΙ ΤΟΥ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟΥ**

**για την τροποποίηση της οδηγίας 2011/83/ΕΕ όσον αφορά τις συμβάσεις  
χρηματοοικονομικών υπηρεσιών που συνάπτονται εξ αποστάσεως και για την  
κατάργηση της οδηγίας 2002/65/ΕΚ**

(Κείμενο που παρουσιάζει ενδιαφέρον για τον ΕΟΧ)

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

## ΑΙΤΙΟΛΟΓΙΚΗ ΕΚΘΕΣΗ

### 1. ΠΛΑΙΣΙΟ ΤΗΣ ΠΡΟΤΑΣΗΣ

- **Αιτιολόγηση και στόχοι της πρότασης**

Η οδηγία 2002/65/EK σχετικά με την εξ αποστάσεως εμπορία χρηματοοικονομικών υπηρεσιών προς τους καταναλωτές (στο εξής: «οδηγία» ή «οδηγία για την εξ αποστάσεως εμπορία χρηματοοικονομικών υπηρεσιών») αποσκοπεί, αφενός, στη διασφάλιση της ελεύθερης κυκλοφορίας των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών στην ενιαία αγορά με την εναρμόνιση ορισμένων κανόνων προστασίας των καταναλωτών στον συγκεκριμένο τομέα και, αφετέρου, στη διασφάλιση υψηλού επιπέδου προστασίας των καταναλωτών. Εφόσον δεν υπάρχει ειδική ανά προϊόν νομοθεσία της ΕΕ ούτε οριζόντιοι κανόνες που να καλύπτουν τη συγκεκριμένη χρηματοοικονομική υπηρεσία προς τους καταναλωτές, η οδηγία εφαρμόζεται οριζόντια σε κάθε υφιστάμενη ή μελλοντική υπηρεσία στους τομείς των τραπεζών, των πιστώσεων, των ασφαλίσεων, των ατομικών συνταξιοδοτικών προϊόντων, των επενδύσεων ή των πληρωμών για την οποία συνάπτεται σύμβαση με μεθόδους εξ αποστάσεως επικοινωνίας (δηλαδή χωρίς την ταυτόχρονη φυσική παρουσία του εμπόρου και του καταναλωτή). Στην οδηγία καθορίζεται η ενημέρωση η οποία πρέπει να παρέχεται στον καταναλωτή πριν από τη σύναψη της εξ αποστάσεως σύμβασης (στο εξής: προσυμβατική ενημέρωση), παρέχεται δικαίωμα υπαναχώρησης στον καταναλωτή για ορισμένες χρηματοοικονομικές υπηρεσίες και θεσπίζονται κανόνες σχετικά με μη ζητηθείσες υπηρεσίες και μη ζητηθείσα επικοινωνία.

Η οδηγία αποτέλεσε αντικείμενο **αξιολόγησης** και επανεξέτασης στο πλαίσιο του προγράμματος βελτίωσης της καταλληλότητας και της αποδοτικότητας του κανονιστικού πλαισίου (REFIT) και η Επιτροπή παρουσίασε τα αποτελέσματα της αξιολόγησης σε **έγγραφο εργασίας των υπηρεσιών της Επιτροπής**<sup>1</sup>. Τα βασικά αποτελέσματα της αξιολόγησης μπορούν να διακριθούν σε δύο γενικά συμπεράσματα. Το πρώτο από αυτά είναι ότι, μετά την έναρξη εφαρμογής της οδηγίας, έχουν θεσπιστεί ορισμένες ειδικές ανά προϊόν νομοθετικές πράξεις της ΕΕ (όπως π.χ. η οδηγία για την καταναλωτική πίστη<sup>2</sup> ή η οδηγία για την ενυπόθηκη πίστη<sup>3</sup>) και οριζόντια νομοθεσία της ΕΕ (όπως π.χ. ο γενικός κανονισμός για την προστασία δεδομένων<sup>4</sup>), τα οποία καλύπτουν πτυχές των δικαιωμάτων των καταναλωτών όσον αφορά τις χρηματοοικονομικές υπηρεσίες που καλύπτονται επίσης από την οδηγία. Η εν λόγω προσφάτως θεσπισθείσα νομοθεσία είχε ως αποτέλεσμα την επακόλουθη υποβάθμιση της σημασίας και τη μείωση της προστιθέμενης αξίας της οδηγίας. Ωστόσο, σύμφωνα με το δεύτερο συμπέρασμα, στην αξιολόγηση επισημάνθηκε ότι η οδηγία εξακολουθεί να έχει σημασία για ορισμένους τομείς (π.χ. για ορισμένες δαπανηρές επενδύσεις, όπως τα διαμάντια, εξακολουθούν να εφαρμόζονται οι διατάξεις σχετικά με το δικαίωμα προσυμβατικής

<sup>1</sup> Ευρωπαϊκή Επιτροπή, Έγγραφο εργασίας των υπηρεσιών της Επιτροπής – Αξιολόγηση της οδηγίας 2002/65/EK σχετικά με την εξ αποστάσεως εμπορία χρηματοοικονομικών υπηρεσιών προς τους καταναλωτές [SWD(2020) 261 final].

<sup>2</sup> Οδηγία 2008/48/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 23ης Απριλίου 2008, για τις συμβάσεις καταναλωτικής πίστης και την κατάργηση της οδηγίας 87/102/EOK του Συμβουλίου, ΕΕ L 133 της 22.5.2008, σ. 66).

<sup>3</sup> Οδηγία 2014/17/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 4ης Φεβρουαρίου 2014, σχετικά με τις συμβάσεις πίστωσης για καταναλωτές για ακίνητα που προορίζονται για κατοικία και την τροποποίηση των οδηγιών 2008/48/EK και 2013/36/ΕΕ και του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 1093/2010 (ΕΕ L 60 της 28.2.2014, σ. 34).

<sup>4</sup> Κανονισμός (ΕΕ) 2016/679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 27ης Απριλίου 2016, για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και για την ελεύθερη κυκλοφορία των δεδομένων αυτών και την κατάργηση της οδηγίας 95/46/EK (ΕΕ L 119 της 4.5.2016, σ. 1).

ενημέρωσης). Στην αξιολόγηση τονίστηκε ότι με το χαρακτηριστικό της οδηγίας που λειτούργησε ως «δίχτυ ασφαλείας» διασφαλίστηκε ένα ορισμένο επίπεδο προστασίας για τους καταναλωτές σε περίπτωση συμβάσεων που συνάφθηκαν εξ αποστάσεως, ακόμη και στην περίπτωση χρηματοπιστωτικών προϊόντων που δεν διέπονταν ακόμη από τη νομοθεσία της ΕΕ (για παράδειγμα η οδηγία εφαρμόζεται ελλείψει ενωσιακών κανόνων για τα κρυπτοστοιχεία). Επίσης στην αξιολόγηση επισημάνθηκε ότι ορισμένες εξελίξεις, όπως η αυξανόμενη ψηφιοποίηση των υπηρεσιών, επηρέασαν την αποτελεσματικότητα της οδηγίας ως προς την επίτευξη των κύριων στόχων της, δηλαδή τη διασφάλιση υψηλού επιπέδου προστασίας των καταναλωτών και την προώθηση της διασυνοριακής σύναψης συμβάσεων χρηματοοικονομικών υπηρεσιών που πωλούνται εξ αποστάσεως.

Παράλληλα με τις διάφορες πολιτικές και νομοθετικές δράσεις της Επιτροπής, τα τελευταία 20 χρόνια η **εξ αποστάσεως εμπορία χρηματοοικονομικών υπηρεσιών προς τους καταναλωτές μεταβλήθηκε με ταχείς ρυθμούς**. Οι πάροχοι χρηματοοικονομικών υπηρεσιών και οι καταναλωτές δεν χρησιμοποιούν πλέον τη συσκευή φαξ που αναφέρεται στην οδηγία, ενώ έχουν εμφανιστεί και νέοι φορείς (όπως εταιρείες χρηματοπιστωτικής τεχνολογίας) που χρησιμοποιούν νέα επιχειρηματικά μοντέλα και νέους διαύλους διανομής (για παράδειγμα χρηματοοικονομικές υπηρεσίες που πωλούνται μέσω διαδικτύου). Οι καταναλωτές είναι πρόθυμοι να κάνουν χρήση ψηφιακών εργαλείων στο πλαίσιο αυτό και αγοράζουν χρηματοοικονομικά προϊόντα και υπηρεσίες μέσω διαδικτύου, γεγονός που οδηγεί τους καθιερωμένους φορείς να προσαρμόσουν τις εμπορικές και επιχειρηματικές πρακτικές τους. Η πανδημία COVID-19 και οι επακόλουθοι περιορισμοί της κυκλοφορίας έχουν επίσης επιταχύνει τη χρήση των διαδικτυακών αγορών γενικότερα. Στο πλαίσιο αυτό, η οδηγία έχει επίσης διαδραματίσει ρόλο στην εξασφάλιση της παροχής χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, διασφαλίζοντας παράλληλα υψηλό επίπεδο προστασίας των καταναλωτών, για παράδειγμα στον τραπεζικό τομέα, ιδίως για σκοπούς ψηφιακής ένταξης<sup>5</sup>. Οι περιορισμοί της κυκλοφορίας κατά τη διάρκεια της πανδημίας είχαν ως αποτέλεσμα να περιοριστούν στο ελάχιστο οι δια ζώσης συναντήσεις στις τράπεζες μεταξύ καταναλωτών και παρόχων. Ως εκ τούτου, η ψηφιακή ένταξη των δυνητικών πελατών πραγματοποιήθηκε σε πιο τακτική βάση. Στις περιπτώσεις αυτές, οι πάροχοι χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, όταν ζητούσαν τη γνώμη των σχετικών αρμόδιων αρχών, εφαρμόζαν τους κανόνες της οδηγίας δεδομένου ότι η σύμβαση συναπτόταν «εξ αποστάσεως» (δηλαδή χωρίς ταυτόχρονη φυσική παρουσία του παρόχου της χρηματοοικονομικής υπηρεσίας και του καταναλωτή). Η Επιτροπή, αφού έλαβε υπόψη το αποτέλεσμα της αξιολόγησης, περιέλαβε την οδηγία στο πρόγραμμα εργασίας της για το 2020 για επανεξέταση στο πλαίσιο του προγράμματος REFIT<sup>6</sup>. Για τον σκοπό αυτόν, η Επιτροπή διενήργησε εκτίμηση επιπτώσεων το 2021, με βάση την προαναφερθείσα αξιολόγηση. Η εκτίμηση επιπτώσεων είχε ως αποτέλεσμα τη νομοθετική πρόταση που ακολουθεί.

Η πρόταση αποσκοπεί στην απλούστευση και τον εκσυγχρονισμό του νομοθετικού πλαισίου με κατάργηση της υφιστάμενης οδηγίας για την εξ αποστάσεως εμπορία χρηματοοικονομικών υπηρεσιών και με παράλληλη συμπερίληψη στο πεδίο εφαρμογής της οριζόντια εφαρμοστέας οδηγίας για τα δικαιώματα των καταναλωτών σχετικών πτυχών των

<sup>5</sup> Ψηφιακή ένταξη είναι η διαδικασία με την οποία ένας δυνητικός καταναλωτής και ένας πάροχος χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, χωρίς να συναντηθούν δια ζώσης και με πλήρως ψηφιοποιημένο τρόπο, ανταλλάσσουν απόψεις σε πραγματικό χρόνο προκειμένου ο καταναλωτής να γίνει πελάτης του παρόχου χρηματοοικονομικών υπηρεσιών.

<sup>6</sup> Ανακοίνωση της Επιτροπής προς το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, το Συμβούλιο, την Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή και την Επιτροπή των Περιφερειών, *Προσαρμοσμένο πρόγραμμα εργασίας της Επιτροπής για το 2020, Μια Ένωση που επιδιώκει περισσότερα* [COM(2020) 440 final].

δικαιωμάτων των καταναλωτών που αφορούν συμβάσεις χρηματοοικονομικών υπηρεσιών που συνάπτονται εξ αποστάσεως.

Ο γενικός στόχος της νομοθεσίας παραμένει αμετάβλητος: προώθηση της παροχής χρηματοοικονομικών υπηρεσιών στην εσωτερική αγορά με παράλληλη διασφάλιση υψηλού επιπέδου προστασίας των καταναλωτών. Ο στόχος αυτός επιτυγχάνεται με πέντε διακριτούς τρόπους:

- **Πλήρης εναρμόνιση:** η πλήρης εναρμόνιση διασφαλίζει με τον καλύτερο δυνατό τρόπο το ίδιο υψηλό επίπεδο προστασίας των καταναλωτών σε ολόκληρη την ενιαία αγορά. Εναρμόνιση σημαίνει ότι οι κανόνες θα είναι παρόμοιοι για όλους τους παρόχους χρηματοοικονομικών υπηρεσιών και ότι θα εξασφαλίζονται τα ίδια δικαιώματα στους καταναλωτές σε όλα τα κράτη μέλη της ΕΕ.
- **Προσυμβατική ενημέρωση:** η έγκαιρη λήψη βασικών πληροφοριών με σαφή και κατανοητό τρόπο, είτε ηλεκτρονικά είτε έντυπα, διασφαλίζει την αναγκαία διαφάνεια και ενισχύει τη θέση του καταναλωτή. Στο πλαίσιο αυτό, η πρόταση αποσκοπεί στη ρύθμιση του περιεχομένου, του τρόπου και του χρόνου παροχής της προσυμβατικής ενημέρωσης. Συγκεκριμένα, οι κανόνες εκσυγχρονίζονται με την προσθήκη ορισμένων στοιχείων που δεν προβλέπονται στην οδηγία 2002/65/EK, όπως η παροχή της διεύθυνσης ηλεκτρονικού ταχυδρομείου από τον πάροχο χρηματοοικονομικών υπηρεσιών. Η πρόταση ρυθμίζει επίσης τον τρόπο με τον οποίο πρέπει να παρέχονται οι πληροφορίες όσον αφορά τις ηλεκτρονικές επικοινωνίες. Η πρόταση προβλέπει κανόνες για τον χρόνο παροχής της ενημέρωσης, ώστε οι καταναλωτές να έχουν αρκετό χρόνο για να κατανοούν τις πληροφορίες που λαμβάνουν πριν από τη σύναψη της σύμβασης και να είναι σε θέση να τις εμπεδώσουν πριν από την τελική σύναψη αυτής.
- **Δικαίωμα υπαναχώρησης:** το δικαίωμα υπαναχώρησης αποτελεί βασικό δικαίωμα του καταναλωτή. Είναι ιδιαίτερα σημαντικό στον τομέα των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών δεδομένου ότι ορισμένα προϊόντα και υπηρεσίες είναι περίπλοκα και ενδέχεται να μην γίνονται εύκολα κατανοητά. Το δικαίωμα αυτό ενισχύθηκε με δύο συγκεκριμένους τρόπους: πρώτον, ο έμπορος πρέπει να παρέχει κουμπί υπαναχώρησης όταν ο καταναλωτής συνάπτει, με ηλεκτρονικά μέσα, σύμβαση χρηματοοικονομικών υπηρεσιών εξ αποστάσεως. Κατ' αυτόν τον τρόπο, καθίσταται ευκολότερο για τον καταναλωτή να ασκήσει αυτό το δικαίωμα· δεύτερον, και σε συνάρτηση με τον χρόνο κατά τον οποίο πρέπει να παρέχεται η προσυμβατική ενημέρωση, ο έμπορος θα ειδοποιεί σχετικά με το δικαίωμα υπαναχώρησης σε περίπτωση που η προσυμβατική ενημέρωση λαμβάνεται εντός διαστήματος συντομότερου της ημέρας πριν από τη σύναψη της σύμβασης.
- **Δίκαιη διαδικτυακή μεταχείριση:** οι συμβάσεις χρηματοοικονομικών υπηρεσιών συνάπτονται όλο και περισσότερο με ηλεκτρονικά μέσα. Αυτός είναι ο λόγος που με την πρόταση θεσπίζονται ειδικοί κανόνες για την προστασία των καταναλωτών κατά τη σύναψη συμβάσεων χρηματοοικονομικών υπηρεσιών με ηλεκτρονικά μέσα, με στόχο τη διασφάλιση υψηλού επιπέδου προστασίας των καταναλωτών. Πρώτον, θεσπίζει κανόνες σχετικά με επαρκείς εξηγήσεις που παρέχονται εξ

αποστάσεως, μεταξύ άλλων μέσω διαδικτυακών εργαλείων (π.χ. αυτοματοποιημένες συμβουλές ή παράθυρα συνομιλίας). Οι κανόνες καθορίζουν τις απαιτήσεις πληροφόρησης που πρέπει να παρέχει ο έμπορος στον καταναλωτή και τη δυνατότητα του καταναλωτή, εάν χρησιμοποιούνται διαδικτυακά εργαλεία, να ζητήσει ανθρώπινη παρέμβαση. Ως εκ τούτου, ο καταναλωτής πρέπει να έχει πάντα τη δυνατότητα να αλληλεπιδρά με πρόσωπο που εκπροσωπεί τον έμπορο. Η πρόταση αποσκοπεί επίσης να διασφαλίσει ότι οι έμποροι δεν επωφελούνται από προκαταλήψεις των καταναλωτών. Υπό το πρίσμα αυτό, απαγορεύεται να διαμορφώνουν τη διαδικτυακή διεπαφή τους κατά τρόπο που μπορεί να στρεβλώσει ή να υπονομεύσει την ικανότητα των καταναλωτών να λαμβάνουν αποφάσεις ή να πραγματοποιούν επιλογές που να είναι ελεύθερες, αυτόνομες και τεκμηριωμένες.

- **Επιβολή:** με την πρόταση ενισχύονται επίσης οι κανόνες για την επιβολή όσον αφορά την παροχή χρηματοοικονομικών υπηρεσιών: οι κανόνες για την εφαρμογή [επιβολή] και τις κυρώσεις που ισχύουν επί του παρόντος στο πλαίσιο εφαρμογής της οδηγίας 2011/83/ΕΕ σχετικά με τα δικαιώματα των καταναλωτών (στο εξής: οδηγία για τα δικαιώματα των καταναλωτών) επεκτείνονται στις συμβάσεις χρηματοοικονομικών υπηρεσιών που συνάπτονται εξ αποστάσεως, συμπεριλαμβανομένων των τροποποιήσεων που θεσπίστηκαν με την οδηγία (ΕΕ) 2019/2161 όσον αφορά την καλύτερη επιβολή και τον εκσυγχρονισμό των κανόνων της Ένωσης για την προστασία των καταναλωτών, και συγκεκριμένα όσον αφορά τις κυρώσεις σε περίπτωση εκτεταμένων παραβάσεων σε διασυνοριακό επίπεδο.

- **Συνέπεια με τις ισχύουσες διατάξεις στον τομέα πολιτικής**

Οι οδηγίες 2002/65/ΕΚ και 2011/83/ΕΕ έχουν ορισμένες ομοιότητες. Αμφότερες παρέχουν στους καταναλωτές βασικά δικαιώματα των καταναλωτών, όπως το δικαίωμα υπαναχώρησης και το δικαίωμα προσυμβατικής ενημέρωσης. Αμφότερες ρυθμίζουν τις συμβάσεις που συνάπτονται εξ αποστάσεως, έχουν οριζόντια εφαρμογή και λειτουργούν ως γενικές νομοθετικές διατάξεις. Ωστόσο, όλες οι χρηματοοικονομικές υπηρεσίες εξαιρούνται επί του παρόντος από το πεδίο εφαρμογής της οδηγίας 2011/83/ΕΕ. Σκοπός της παρούσας πρότασης είναι να μην εξαιρούνται πλέον γενικώς οι χρηματοοικονομικές υπηρεσίες από την οδηγία 2011/83/ΕΕ, με τη διεύρυνση του πεδίου εφαρμογής της ώστε να συμπεριλάβει χρηματοοικονομικές υπηρεσίες οι οποίες συνάπτονται εξ αποστάσεως. Αυτό σημαίνει ότι ορισμένα άρθρα της ισχύουσας οδηγίας 2011/83/ΕΕ θα εφαρμόζονται στις χρηματοοικονομικές υπηρεσίες που πωλούνται εξ αποστάσεως. Στην οδηγία 2011/83/ΕΕ θα συμπεριληφθεί ειδικό κεφάλαιο για τις εξ αποστάσεως συμβάσεις χρηματοοικονομικών υπηρεσιών προς τους καταναλωτές. Κατ' αυτόν τον τρόπο, με την πρόταση διασφαλίζεται η συνέπεια με τις ισχύουσες διατάξεις σε θέματα πολιτικής τόσο στον τομέα της προστασίας των καταναλωτών όσο και στον τομέα της παροχής χρηματοοικονομικών υπηρεσιών.

Με την παρούσα πρόταση διασφαλίζεται η συνέπεια με τους ισχύοντες κανόνες στον τομέα των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών. Αυτό οφείλεται στο γεγονός ότι η σχέση μεταξύ των δύο τομέων διέπεται από την αρχή σύμφωνα με την οποία, εάν οποιαδήποτε διάταξη της παρούσας οδηγίας έρχεται σε σύγκρουση με διάταξη άλλης ενωσιακής πράξης που ρυθμίζει ειδικούς τομείς, η διάταξη της άλλης ενωσιακής πράξης υπερισχύει και εφαρμόζεται στους ε λόγω ειδικούς τομείς. Ιδιαίτερη προσοχή δόθηκε στη διασφάλιση της σαφούς οριοθέτησης των επικαλύψεων μεταξύ της ειδικής ανά προϊόν νομοθεσίας και της παρούσας πρότασης,

ιδίως όσον αφορά το δικαίωμα προσυμβατικής ενημέρωσης, το δικαίωμα υπαναχώρησης και τις επαρκείς εξηγήσεις.

Η παρούσα πρόταση συνάδει με τους ισχύοντες οριζόντιους κανόνες σχετικά με τα δικαιώματα των καταναλωτών πέραν της οδηγίας 2011/83/ΕΕ, συμπεριλαμβανομένης της οδηγίας 2005/29/ΕΚ για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές των επιχειρήσεων προς τους καταναλωτές στην εσωτερική αγορά και της οδηγίας 2006/114/ΕΚ για την παραπλανητική και τη συγκριτική διαφήμιση, οι οποίες εφαρμόζονται ήδη στις χρηματοοικονομικές υπηρεσίες

- **Συνέπεια με άλλες πολιτικές της Ένωσης**

Οι στόχοι της πρότασης συνάδουν με τις πολιτικές και τους στόχους της ΕΕ.

Η πρόταση είναι συνεπής με άλλες νομοθετικές πράξεις και πολιτικές της ΕΕ και λειτουργεί συμπληρωματικά προς αυτές, ιδίως στους τομείς της προστασίας των καταναλωτών και των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών.

Η Επιτροπή αναγνωρίζει τον σημαντικό αντίκτυπο της ψηφιακής μετάβασης στην καθημερινή ζωή και έχει συμπεριλάβει στις πρωταρχικές φιλοδοξίες της την ανάγκη για «μια Ευρώπη έτοιμη για την ψηφιακή εποχή». Τον Σεπτέμβριο του 2020 η Επιτροπή θέσπισε το [σχέδιο δράσης για την Ένωση Κεφαλαιαγορών \(CMU\)](#) καθώς και [δέσμη μέτρων για τον ψηφιακό χρηματοοικονομικό τομέα](#), στα οποία περιλαμβάνονται, αφενός, στρατηγική για τον ψηφιακό χρηματοοικονομικό τομέα και, αφετέρου, νομοθετικές προτάσεις σχετικά με τα κρυπτοστοιχεία και την ψηφιακή ανθεκτικότητα, με στόχο έναν ανταγωνιστικό χρηματοοικονομικό τομέα της ΕΕ που να παρέχει στους καταναλωτές πρόσβαση σε καινοτόμα χρηματοπιστωτικά προϊόντα, με παράλληλη διασφάλιση της προστασίας των καταναλωτών και της χρηματοπιστωτικής σταθερότητας. Το σχέδιο δράσης για την Ένωση Κεφαλαιαγορών αποτελείται από σειρά δράσεων, συμπεριλαμβανομένης ειδικής δράσης για την ενίσχυση της εμπιστοσύνης στις κεφαλαιαγορές. Στο πλαίσιο αυτό, η πρόταση λαμβάνει υπόψη τις εν λόγω πρόσφατες πρωτοβουλίες και αποσκοπεί στον εκσυγχρονισμό των κανόνων με παράλληλη ενίσχυση της εμπιστοσύνης των καταναλωτών.

## 2. ΝΟΜΙΚΗ ΒΑΣΗ, ΕΠΙΚΟΥΡΙΚΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΑΝΑΛΟΓΙΚΟΤΗΤΑ

- **Νομική βάση**

Η προστασία των καταναλωτών εμπίπτει στην κοινή αρμοδιότητα («συντρέχουσα αρμοδιότητα») της ΕΕ και των κρατών μελών της ΕΕ. Όπως αναφέρεται στο άρθρο 169 της Συνθήκης για τη λειτουργία της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΣΛΕΕ), η ΕΕ πρέπει να συμβάλλει στην προστασία των οικονομικών συμφερόντων των καταναλωτών, καθώς και στην προώθηση του δικαιώματός τους για ενημέρωση και εκπαίδευση, με σκοπό την υπεράσπιση των συμφερόντων τους. Η παρούσα πρόταση βασίζεται στο άρθρο 114 της ΣΛΕΕ. Το άρθρο αυτό, σύμφωνα με το άρθρο 169 παράγραφος 2 στοιχείο α) της ΣΛΕΕ, αποτελεί τη νομική βάση για τη θέσπιση μέτρων που συμβάλλουν στην επίτευξη των στόχων που προβλέπονται στο άρθρο 169 της ΣΛΕΕ στο πλαίσιο της υλοποίησης της ενιαίας αγοράς.

- **Επικουρικότητα (σε περίπτωση μη αποκλειστικής αρμοδιότητας)**

Η αρχή της επικουρικότητας εφαρμόζεται στο μέτρο που η πρόταση δεν υπάγεται στην αποκλειστική αρμοδιότητα της Ένωσης.

Με την ψηφιοποίηση και τη δυνητική είσοδο νέων ψηφιακών φορέων στη χρηματοοικονομική αγορά, αναμένεται να αυξηθεί η διασυνοριακή παροχή χρηματοοικονομικών υπηρεσιών. Ως εκ τούτου, οι κοινοί ενωσιακοί κανόνες για «μια Ευρώπη έτοιμη για την ψηφιακή εποχή» θα καταστούν, αφενός, πιο αναγκαίοι και, αφετέρου, πιο αποτελεσματικοί για την επίτευξη των στόχων πολιτικής της ΕΕ. Αυτός είναι ο λόγος για τον οποίον οι οριζόντιοι κανόνες που ρυθμίζουν τις υφιστάμενες και τις μελλοντικές χρηματοοικονομικές υπηρεσίες μπορούν να καθορίζονται μόνο με πράξη της ΕΕ.

Οι στόχοι της προτεινόμενης δράσης δεν μπορούν να επιτευχθούν επαρκώς από τα κράτη μέλη μεμονωμένα αλλά μπορούν, λόγω της κλίμακας ή των επιπτώσεων της προτεινόμενης δράσης, να επιτευχθούν αποτελεσματικότερα από την Ένωση. Στη Συνθήκη προβλέπεται δράση για τη διασφάλιση της καθιέρωσης και της λειτουργίας μιας ενιαίας αγοράς με υψηλό επίπεδο προστασίας των καταναλωτών, καθώς και για τη διασφάλιση της ελεύθερης παροχής υπηρεσιών.

- **Αναλογικότητα**

Με βάση την αρχή της αναλογικότητας, η πρόταση δεν υπερβαίνει τα αναγκαία όρια για την επίτευξη των στόχων της.

Οι προτεινόμενοι κανόνες συνεπάγονται ορισμένο κόστος για τους προμηθευτές, αλλά δεν υπερβαίνουν ό,τι θα θεωρούταν αποδεκτό στο πλαίσιο μιας φιλόδοξης και ανθεκτικής στις μελλοντικές εξελίξεις προσέγγισης, η οποία θα έχει ως αποτέλεσμα περισσότερα οφέλη για τους καταναλωτές, τους προμηθευτές και την ευρύτερη κοινωνία.

- **Επιλογή της νομικής πράξης**

Η οδηγία 2002/65/ΕΚ θα καταργηθεί και θα προστεθούν ορισμένες διατάξεις σχετικά με τις χρηματοοικονομικές υπηρεσίες προς τους καταναλωτές οι οποίες συνάπτονται εξ αποστάσεως στην οδηγία 2011/83/ΕΕ. Με αυτόν τον τρόπο τα κράτη μέλη θα είναι σε θέση να τροποποιήσουν την ισχύουσα νομοθεσία στον βαθμό που απαιτείται για να διασφαλιστεί η συμμόρφωση με την οδηγία.

### **3. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΤΩΝ ΕΚ ΤΩΝ ΥΣΤΕΡΩΝ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΕΩΝ, ΤΩΝ ΔΙΑΒΟΥΛΕΥΣΕΩΝ ΜΕ ΤΑ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΑ ΜΕΡΗ ΚΑΙ ΤΩΝ ΕΚΤΙΜΗΣΕΩΝ ΕΠΙΠΤΩΣΕΩΝ**

- **Εκ των υστέρων αξιολογήσεις / έλεγχοι καταλληλότητας της ισχύουσας νομοθεσίας**

Το 2006 η Επιτροπή υπέβαλε [έκθεση](#) σχετικά με την εφαρμογή της οδηγίας 2002/65/ΕΚ. Στην εν λόγω έκθεση η Επιτροπή κατέληξε στο συμπέρασμα ότι δεν ήταν σε θέση να ανταποκριθεί στις απαιτήσεις του άρθρου 20 παράγραφος 1 της οδηγίας, επειδή τα κράτη μέλη καθυστέρησαν να μεταφέρουν την οδηγία στο εθνικό δίκαιο, και ενημέρωσε τους συννομοθέτες ότι μια άλλη έκθεση θα υποβαλλόταν σε μεταγενέστερο στάδιο. Το 2009 η Επιτροπή υπέβαλε [έκθεση](#) όπως ορίζεται στο άρθρο 20 παράγραφος 1 της οδηγίας.

Με το [σχέδιο δράσης του 2017 για τις χρηματοοικονομικές υπηρεσίες προς τους καταναλωτές](#), η Επιτροπή δεσμεύτηκε να αξιολογήσει αν η αγορά πωλήσεων εξ αποστάσεως λιανικών χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών εξακολουθούσε να είναι κατάλληλη για τον επιδιωκόμενο σκοπό, ώστε να προσδιορίσει τους δυνητικούς κινδύνους για τους καταναλωτές



και τις επιχειρηματικές ευκαιρίες της συγκεκριμένης αγοράς και, με βάση αυτά, να αποφασίσει αν υφίσταται ανάγκη τροποποίησης των απαιτήσεων για τις πωλήσεις εξ αποστάσεως. [Στο πλαίσιο μελέτης συμπεριφοράς που δημοσιεύτηκε το 2019](#) εξετάστηκε ο τρόπος με τον οποίο οι καταναλωτικές συμπεριφορές επηρεάστηκαν από τις τεχνικές που χρησιμοποιούν διαδικτυακά οι πάροχοι λιανικών χρηματοοικονομικών υπηρεσιών στο στάδιο της διαφήμισης και στο προσυμβατικό στάδιο. Με βάση το [πρόγραμμα εργασίας της Επιτροπής για το 2019](#), η Επιτροπή διενήργησε [ολοκληρωμένη αξιολόγηση](#) της οδηγίας. Η αξιολόγηση δημοσιεύθηκε τον Νοέμβριο του 2020.

Από το [έγγραφο εργασίας των υπηρεσιών της Επιτροπής του 2020](#) προέκυψε ότι η οδηγία 2002/65/EK υπήρξε εν μέρει αποτελεσματική όσον αφορά την ενίσχυση της προστασίας των καταναλωτών, αλλά περιορισμένα αποτελεσματική όσον αφορά τη συμβολή της στην εδραίωση της ενιαίας αγοράς λόγω εσωτερικών και εξωτερικών εμποδίων. Το συμπέρασμα ήταν ότι η οδηγία εξακολουθούσε να έχει ενωσιακή προστιθέμενη αξία και ότι οι στόχοι που ορίζονται στο άρθρο 1 της οδηγίας εξακολουθούσαν να ισχύουν. Ωστόσο, με την ψηφιοποίηση εντάθηκαν ορισμένες πτυχές που δεν αντιμετωπίζονται πλήρως από την οδηγία, όπως για παράδειγμα ο τρόπος και ο χρόνος παροχής της ενημέρωσης. Στο έγγραφο εργασίας των υπηρεσιών της Επιτροπής του 2020 διαπιστώθηκε επίσης ότι η σταδιακή θέσπιση ειδικής ανά προϊόν νομοθεσίας της ΕΕ, όπως η οδηγία 2008/48/EK<sup>7</sup>, η οδηγία 2014/17/EE<sup>8</sup>, η οδηγία 2014/92/EE<sup>9</sup>, καθώς και η οριζόντια νομοθεσία της ΕΕ, όπως ο κανονισμός (ΕΕ) 2016/679<sup>10</sup>, η οποία θεσπίστηκε μετά την έναρξη ισχύος της οδηγίας, έχουν προκαλέσει σημαντικές αλληλεπικαλύψεις με αποτέλεσμα να δημιουργούνται νομικές και πρακτικές δυσκολίες.

Στο [πρόγραμμα εργασίας της Επιτροπής για το 2020](#) η παρούσα οδηγία περιλαμβάνεται στο πλαίσιο των πρωτοβουλιών του προγράμματος REFIT ως υποκείμενη σε πιθανή αναθεώρηση.

- **Διαβουλεύσεις με τα ενδιαφερόμενα μέρη**

Τα τελευταία χρόνια, η Επιτροπή έχει διεξαγάγει διάφορες δραστηριότητες διαβούλευσης σχετικά με τους κανόνες που εφαρμόζονται στις συμβάσεις χρηματοοικονομικών υπηρεσιών προς τους καταναλωτές που συνάπτονται εξ αποστάσεως σε επίπεδο ΕΕ. Ζητήθηκε η γνώμη των ενδιαφερόμενων μερών για την αξιολόγηση στο πλαίσιο του προγράμματος REFIT, τα αποτελέσματα της οποίας δημοσιεύθηκαν το 2020, καθώς και για την εκτίμηση επιπτώσεων που διενεργήθηκε για την επανεξέταση της οδηγίας στο πλαίσιο του προγράμματος REFIT. Στο πλαίσιο της αξιολόγησης και της επανεξέτασης της οδηγίας υπό το πρόγραμμα REFIT, πραγματοποιήθηκαν δύο δημόσιες διαβουλεύσεις επιπλέον των άλλων σκελών διαβούλευσης

<sup>7</sup> Οδηγία 2008/48/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 23ης Απριλίου 2008, για τις συμβάσεις καταναλωτικής πίστης και την κατάργηση της οδηγίας 87/102/EOK του Συμβουλίου (ΕΕ L 133 της 22.5.2008, σ. 66).

<sup>8</sup> Οδηγία 2014/17/EE του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 4ης Φεβρουαρίου 2014, σχετικά με τις συμβάσεις πίστωσης για καταναλωτές για ακίνητα που προορίζονται για κατοικία και την τροποποίηση των οδηγιών 2008/48/EK και 2013/36/EE και του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 1093/2010 (ΕΕ L 60 της 28.2.2014, σ. 34).

<sup>9</sup> Οδηγία 2014/92/EE του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 23ης Ιουλίου 2014, για τη συγκρισιμότητα των τελών που συνδέονται με λογαριασμούς πληρωμών, την αλλαγή λογαριασμού πληρωμών και την πρόσβαση σε λογαριασμούς πληρωμών με βασικά χαρακτηριστικά (ΕΕ L 257 της 28.8.2014, σ. 214).

<sup>10</sup> Κανονισμός (ΕΕ) 2016/679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 27ης Απριλίου 2016, για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και για την ελεύθερη κυκλοφορία των δεδομένων αυτών και την κατάργηση της οδηγίας 95/46/EK (Γενικός Κανονισμός για την Προστασία Δεδομένων) (ΕΕ L 119 της 4.5.2016, σ. 1).

(έρευνες καταναλωτών, συνεντεύξεις και έρευνες με ενδιαφερόμενα μέρη, στοχευμένα ερωτηματολόγια που απευθύνονται στις εθνικές αρχές, διμερείς συναντήσεις, εργαστήρια, συσκέψεις ειδικών ομάδων εμπειρογνομόνων των κρατών μελών).

Με την εκτεταμένη διαδικασία διαβούλευσης κατέστη δυνατό να προσδιοριστούν τα βασικά ζητήματα. Τα ενδιαφερόμενα μέρη επισήμαναν στις παρατηρήσεις τους ότι η ψηφιοποίηση της αγοράς και ο αυξανόμενος αριθμός των πρόσφατων ειδικών ανά προϊόν νομοθετημάτων είναι οι κύριοι παράγοντες που πρέπει να ληφθούν υπόψη κατά τη διαδικασία επανεξέτασης.

Οι απαντήσαντες από όλες τις ομάδες ενδιαφερομένων μερών και τα κράτη μέλη της ΕΕ συμφωνούν ότι είναι αναγκαίο να βελτιωθεί ο κανόνας που διέπει την αλληλεπικάλυψη των διατάξεων μεταξύ της οδηγίας και της ειδικής ανά προϊόν νομοθεσίας. Η οργάνωση καταναλωτών τάσσεται υπέρ της εκτεταμένης αναθεώρησης της οδηγίας, για παράδειγμα με τη διεύρυνση του πεδίου εφαρμογής της οδηγίας με σκοπό τη θέσπιση κανόνων για τη διαφήμιση. Οι εκπρόσωποι των επιχειρήσεων τάσσονται υπέρ είτε της διατήρησης της υφιστάμενης κατάστασης είτε της κατάργησης της οδηγίας 2002/65/ΕΚ, αρκεί να παραμείνει ο οριζόντιος χαρακτήρας της οδηγίας. Τα κράτη μέλη υποστηρίζουν γενικά κάθε είδος τροποποίησης της νομοθεσίας, αρκεί να διατηρείται ο οριζόντιος χαρακτήρας της οδηγίας. Οι εθνικές αρχές θα υποστήριζαν πιο αυστηρές διατάξεις σχετικά με την επιβολή με παράλληλη διατήρηση του οριζόντιου χαρακτήρα της οδηγίας.

Οι παρατηρήσεις που ελήφθησαν συνοψίστηκαν και χρησιμοποιήθηκαν για την εκπόνηση της εκτίμησης επιπτώσεων που συνοδεύει την πρόταση, καθώς και για την εκτίμηση των επιπτώσεων των νέων κανόνων στα ενδιαφερόμενα μέρη.

- **Συλλογή και χρήση εμπειρογνωσίας**

Η Επιτροπή βασίστηκε επίσης σε μια σειρά μελετών και εκθέσεων που εκπονήθηκαν για ζητήματα σχετικά με χρηματοοικονομικές υπηρεσίες προς καταναλωτές, όπως μεταξύ άλλων: στη μελέτη της Tetra Report που υποστηρίζει την εκτίμηση επιπτώσεων της οδηγίας (2021)<sup>11</sup>· στη μελέτη της ICF που υποστηρίζει την αξιολόγηση της οδηγίας για την εξ αποστάσεως εμπορία χρηματοοικονομικών υπηρεσιών (2020)<sup>12</sup>· στη μελέτη συμπεριφοράς της LE Europe et al. σχετικά με την ψηφιοποίηση της εμπορίας και της εξ αποστάσεως πώλησης λιανικών χρηματοοικονομικών υπηρεσιών (2019)<sup>13</sup>. Ελήφθησαν επίσης υπόψη και άλλες μελέτες και εκθέσεις που αφορούν την οδηγία για την εξ αποστάσεως εμπορία χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, όπως για παράδειγμα [η απάντηση της κοινής εποπτικής αρχής](#) στην πρόσκληση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής τον Φεβρουάριο του 2021 για υποβολή γνωμοδοτήσεων σχετικά με τον ψηφιακό χρηματοοικονομικό τομέα και συναφή ζητήματα.

- **Εκτίμηση επιπτώσεων**

Η Επιτροπή διενήργησε εκτίμηση επιπτώσεων.

---

<sup>11</sup> VVA, Study on possible impact of a revision of the DMFSD (Μελέτη σχετικά με τις πιθανές επιπτώσεις της αναθεώρησης της οδηγίας για την εξ αποστάσεως εμπορία χρηματοοικονομικών υπηρεσιών), 2022 (θα δημοσιευθεί μαζί με την πρόταση).

<sup>12</sup> ICF, [Evaluation of Directive 2002/65/EC on Distance Marketing of Consumer Financial Services](#) (Αξιολόγηση της οδηγίας 2002/65/ΕΚ για την εξ αποστάσεως εμπορία χρηματοοικονομικών υπηρεσιών προς τους καταναλωτές), 2020.

<sup>13</sup> Le Europe, VVA Europe, Ipsos NV, ConPolicy και Time.lex, [Behavioural study on the digitalisation of the marketing and distance selling of retail financial services](#) (Μελέτη συμπεριφοράς σχετικά με την ψηφιοποίηση της εμπορίας και της εξ αποστάσεως πώλησης λιανικών χρηματοοικονομικών υπηρεσιών), 2019.

Στην εκτίμηση επιπτώσεων συγκεντρώθηκαν πληροφορίες και αναλύθηκε η συνοχή της οδηγίας με άλλες αλληλεπικαλυπτόμενες νομοθετικές πράξεις της ΕΕ. Για τον σκοπό αυτόν, πραγματοποιήθηκε χαρτογράφηση του σχετικού προϊόντος της ΕΕ και της ειδικής νομοθεσίας της ΕΕ προκειμένου να διαπιστωθεί αν όλα τα σχετικά μέρη της οδηγίας έχουν ενσωματωθεί στην πιο πρόσφατη νομοθεσία της ΕΕ. Στο πλαίσιο της πρωτοβουλίας εξετάστηκε αν η οδηγία θα μπορούσε να καταργηθεί με ασφαλή τρόπο χωρίς να δημιουργηθούν νομικά κενά και χωρίς να μειωθεί το επίπεδο προστασίας των καταναλωτών, με παράλληλη διασφάλιση της ενίσχυσης της ενιαίας αγοράς για τη διασυνοριακή πώληση χρηματοοικονομικών προϊόντων, καθώς και υπηρεσιών που πωλούνται εξ αποστάσεως. Το συμπέρασμα που προέκυψε ήταν ότι η απλή κατάργηση της οδηγίας θα είχε ως αποτέλεσμα να μειωθεί η προστασία των καταναλωτών. Αυτό οφείλεται στο γεγονός ότι για ορισμένες χρηματοοικονομικές υπηρεσίες, για τις οποίες είναι ήδη σε ισχύ ενωσιακή νομοθεσία, εφαρμόζονται αρκετές διατάξεις της οδηγίας (για παράδειγμα, το δικαίωμα υπαναχώρησης για ορισμένα ασφαλιστικά προϊόντα ή το δικαίωμα προσυμβατικής ενημέρωσης για τις δωροκάρτες στον τομέα των υπηρεσιών πληρωμών).

Σε δεύτερο στάδιο, μετά την ανάλυση της συνοχής της οδηγίας, στόχος ήταν να εξεταστεί αν τα εναπομείναντα και «ουσιώδη από νομικής άποψης» τμήματα της οδηγίας εξακολουθούν πρακτικά να είναι ουσιώδη (δηλαδή αποτελεσματικά) για τα ενδιαφερόμενα μέρη. Με άλλα λόγια, στο πλαίσιο αυτού του δεύτερου σταδίου ο στόχος ήταν να διαπιστωθεί αν τα στοιχεία της οδηγίας που εξακολουθούν να είναι ουσιώδη (για παράδειγμα, το δικαίωμα υπαναχώρησης στον τομέα των ασφαλίσεων) διαδραμάτιζαν σημαντικό ρόλο στην προστασία των καταναλωτών και στην εδραίωση της ενιαίας αγοράς, ιδίως στο πλαίσιο της ψηφιοποίησης.

Στο πλαίσιο αυτού του δεύτερου σταδίου αναλύθηκε επίσης το χαρακτηριστικό της οδηγίας ως «δίκτυου ασφαλείας». Το «δίκτυο ασφαλείας» έχει την έννοια ότι οι κανόνες της οδηγίας εφαρμόζονται όταν i) ένα νέο προϊόν εμφανίζεται στην αγορά για το οποίο δεν έχει θεσπιστεί ακόμη ενωσιακή νομοθεσία (π.χ. τα εικονικά νομίσματα αποτελούν προϊόν χρηματοοικονομικών υπηρεσιών που δεν υπόκειται ακόμη σε νομοθεσία σε επίπεδο ΕΕ), ii) η ειδική ανά προϊόν νομοθεσία δεν παρέχει το δικαίωμα ή τα δικαιώματα που έχουν θεσπιστεί με την οδηγία (π.χ. το δικαίωμα του καταναλωτή να υπαναχωρεί από τη σύμβαση εντός καθορισμένης χρονικής περιόδου δεν θεσπίζεται στις νομοθεσίες που είναι σχετικές με θέματα ασφάλισης), iii) η ειδική ανά προϊόν νομοθεσία εισάγει εξαιρέσεις και το προϊόν δεν εμπίπτει στο πεδίο εφαρμογής της οδηγίας (π.χ. τα καταναλωτικά δάνεια αξίας μικρότερης από 200 EUR δεν καλύπτονται από την οδηγία 2008/48/EK – οδηγία για την καταναλωτική πίστη).

Το συμπέρασμα ήταν ότι τα κράτη μέλη έχουν εφαρμόσει το «δίκτυο ασφαλείας» σε διάφορες περιστάσεις και σε διάφορους τομείς χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, όπως ο τομέας των επενδύσεων σε ακριβούς οίνους και σε διαμάντια· εν προκειμένω, οι διατάξεις της οδηγίας σχετικά με την προσυμβατική ενημέρωση χαρακτηρίστηκαν ως το εφαρμοστέο δίκαιο. Άλλες περιπτώσεις αφορούν ορισμένες δωροκάρτες που δεν εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής της οδηγίας για τις υπηρεσίες πληρωμών II ή την προαναφερθείσα περίπτωση ψηφιακής ένταξης κατά τη διάρκεια της πανδημίας COVID-19. Περιπτώσεις στις οποίες είναι σημαντικό το «δίκτυο ασφαλείας» έχουν επίσης καταγραφεί σε δικαστικές υποθέσεις, στις οποίες εθνικό δικαστήριο εφάρμοσε ορισμένες διατάξεις της οδηγίας στα κρυπτονομίσματα (τους κανόνες σχετικά με την προσυμβατική ενημέρωση).

Οι επιλογές που αξιολογήθηκαν για την επίτευξη των στόχων που έχουν τεθεί στο πλαίσιο της πρωτοβουλίας ήταν οι εξής: μη πραγματοποίηση αλλαγής πολιτικής (επιλογή 0 – βασικό

σενάριο), κατάργηση της οδηγίας και λήψη μη κανονιστικών μέτρων (επιλογή 1): συνολική αναθεώρηση (επιλογή 2): κατάργηση, εκσυγχρονισμός των σχετικών διατάξεων που έχουν θεσπιστεί στο πλαίσιο οριζόντιας νομοθεσίας (επιλογή 3α): ή κατάργηση, εκσυγχρονισμός των σχετικών διατάξεων που έχουν θεσπιστεί στο πλαίσιο της ειδικής ανά προϊόν νομοθεσίας (επιλογή 3β).

Η προτιμώμενη επιλογή, με βάση τα δεδομένα που έχουν ληφθεί και με βάση το αποτέλεσμα του αντίστοιχου συστήματος βαθμολόγησης, είναι η επιλογή 3α, δηλαδή η κατάργηση της οδηγίας 2002/65/EK, ο εκσυγχρονισμός και στη συνέχεια η προσθήκη των άρθρων που εξακολουθούν να είναι συναφή στην οδηγία 2011/83/EE (δηλαδή των άρθρων που αφορούν το δικαίωμα προσυμβατικής ενημέρωσης και το δικαίωμα υπαναχώρησης), η επέκταση της εφαρμογής ορισμένων κανόνων της οδηγίας 2011/83/EE σε συμβάσεις χρηματοοικονομικών υπηρεσιών προς τους καταναλωτές οι οποίες συνάπτονται εξ αποστάσεως (π.χ. των κανόνων για τις πρόσθετες πληρωμές και των κανόνων σχετικά με την επιβολή και τις κυρώσεις) και η θέσπιση στοχευμένων νέων διατάξεων για τη διασφάλιση δίκαιης διαδικτυακής μεταχείρισης κατά τη σύναψη συμβάσεων χρηματοοικονομικών υπηρεσιών από τους καταναλωτές. Η εν λόγω επιλογή αντιμετωπίζει τα προβλήματα που έχουν εντοπιστεί και ανταποκρίνεται στους στόχους με τον πλέον αποτελεσματικό, αποδοτικό και αναλογικό τρόπο. Επιπλέον, διασφαλίζει υψηλό επίπεδο συνοχής.

Η προτεινόμενη νομική παρέμβαση καθιστά κατάλληλο για τον επιδιωκόμενο σκοπό το ισχύον πλαίσιο της οδηγίας για την εξ αποστάσεως εμπορία χρηματοοικονομικών υπηρεσιών με κατάργηση των διατάξεων που δεν είναι πλέον συναφείς. Όλα αυτά επιτυγχάνονται μέσω πέντε διακριτών δράσεων:

- i) διασφάλιση πλήρους εναρμόνισης των κανόνων που καλύπτουν τις χρηματοοικονομικές υπηρεσίες προς τους καταναλωτές των οποίων η σύμβαση συνάπτεται εξ αποστάσεως·
- ii) θέσπιση κανόνων σχετικά με το είδος της προσυμβατικής ενημέρωσης, καθώς και τον χρόνο και τον τρόπο παροχής της ενημέρωσης αυτής, ώστε οι εν λόγω κανόνες να είναι κατάλληλοι για την ψηφιακή εποχή·
- iii) διευκόλυνση της άσκησης του δικαιώματος υπαναχώρησης με κουμπί υπαναχώρησης, όταν οι συμβάσεις χρηματοοικονομικών υπηρεσιών συνάπτονται με ηλεκτρονικά μέσα, και διασφάλιση ότι στους καταναλωτές που έχουν στη διάθεσή τους χρονικό διάστημα συντομότερο της μίας ημέρας για να εμποδίσουν την προσυμβατική ενημέρωση, γίνεται υπενθύμιση του δικαιώματος υπαναχώρησης μετά τη σύναψη της σύμβασης·
- iv) θέσπιση δύο άρθρων για τη διασφάλιση δίκαιης διαδικτυακής μεταχείρισης·
- v) ενίσχυση των κανόνων για την επιβολή των διατάξεων σχετικά με τις χρηματοοικονομικές υπηρεσίες προς τους καταναλωτές των οποίων η σύμβαση συνάπτεται εξ αποστάσεως.

Με τον τρόπο αυτόν, με την παρούσα νομική αναθεώρηση διασφαλίζεται υψηλό επίπεδο προστασίας των καταναλωτών, τα σχετικά δικαιώματα καθίστανται κατάλληλα για την ψηφιακή εποχή και διαφυλάσσεται, όπως ζήτησαν όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη, το «δίχτυ ασφαλείας» ως χαρακτηριστικό της οδηγίας για προϊόντα που ενδεχομένως εμφανιστούν στο μέλλον.

Η εν λόγω προτιμώμενη επιλογή θα έχει ως αποτέλεσμα την κατάργηση της ισχύουσας νομοθεσίας χωρίς τη σύνταξη νέας νομικής πράξης. Η οδηγία 2011/83/ΕΕ επιλέχθηκε ως η κατάλληλη πράξη δεδομένου ότι, όπως και η οδηγία για την εξ αποστάσεως εμπορία χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, παρέχει οριζόντια δικαιώματα και κανόνες για τους καταναλωτές. Ως εκ τούτου, με την εισαγωγή στην οδηγία 2011/83/ΕΕ των αντίστοιχων δικαιωμάτων της οδηγίας για την εξ αποστάσεως εμπορία χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, διασφαλίζεται το «δίχτυ ασφαλείας» ως χαρακτηριστικό της οδηγίας. Έως σήμερα οι «χρηματοοικονομικές υπηρεσίες» εξαιρούνται γενικώς από το πεδίο εφαρμογής της οδηγίας 2011/83/ΕΕ. Ωστόσο, προβλέπονται ήδη το δικαίωμα προσυμβατικής ενημέρωσης και το δικαίωμα υπαναχώρησης για άλλες συμβάσεις που συνάπτονται εξ αποστάσεως.

Έχει ληφθεί ιδιαίτερη μέριμνα, αφενός, για τη διασφάλιση της απαιτούμενης εξειδίκευσης όσον αφορά τις χρηματοοικονομικές υπηρεσίες και, αφετέρου, για τη διασφάλιση ότι η οδηγία 2011/83/ΕΕ δεν θα καταστεί υπερβολικά περίπλοκη. Η πλέον αναγνωρισμένη μέθοδος για την επίτευξη των ως άνω στόχων είναι η εφαρμογή, στο μέτρο του δυνατού, των κανόνων που προβλέπονται ήδη στην οδηγία 2011/83/ΕΚ στις χρηματοοικονομικές υπηρεσίες (π.χ. των διατάξεων σχετικά με την επιβολή και τις κυρώσεις) ή η αξιοποίηση των εν λόγω κανόνων και, ως εκ τούτου, η θέσπιση πιο συγκεκριμένων κανόνων και η ένταξή τους στο ειδικό κεφάλαιο για τις συμβάσεις χρηματοοικονομικών υπηρεσιών που συνάπτονται εξ αποστάσεως (π.χ. κουμπί υπαναχώρησης για την άσκηση του δικαιώματος υπαναχώρησης). Το εν λόγω πρόσθετο κεφάλαιο περιέχει ορισμένους νέους κανόνες (π.χ. διατάξεις για τη δίκαιη διαδικτυακή μεταχείριση) και βασίζεται σε υφιστάμενους κανόνες οι οποίοι εντοπίζονται είτε στην οδηγία 2002/65/ΕΚ είτε στην οδηγία 2011/83/ΕΕ. Το εν λόγω πρόσθετο κεφάλαιο θα αφορά μόνο τις συμβάσεις χρηματοοικονομικών υπηρεσιών προς τους καταναλωτές οι οποίες συνάπτονται εξ αποστάσεως και δεν θα εφαρμόζεται σε άλλες συμβάσεις που ρυθμίζονται από την οδηγία για τα δικαιώματα των καταναλωτών.

Η προτιμώμενη επιλογή θα έχει επίσης θετικό αντίκτυπο στη μείωση της ζημίας των καταναλωτών (μείωση 170-210 εκατ. EUR κατ' ελάχιστον), καθώς και στην εμπιστοσύνη των καταναλωτών. Θα συνεπάγεται ορισμένο κόστος για τους παρόχους χρηματοοικονομικών υπηρεσιών (περίπου 19 εκατ. EUR κατ' ελάχιστον) και τις δημόσιες αρχές (περίπου 6 εκατ. EUR κατ' ελάχιστον).

- **Καταλληλότητα και απλούστευση του κανονιστικού πλαισίου**

Η επανεξέταση της οδηγίας περιλαμβάνεται στην ενότητα του προγράμματος εργασίας της Επιτροπής για το πρόγραμμα REFIT. Η πρόταση συνεπάγεται κόστος για τις επιχειρήσεις, ωστόσο η ασφάλεια δικαίου που θα ανακύψει αναμένεται να μειώσει την εν λόγω επιβάρυνση των επιχειρήσεων.

Οι δυνατότητες απλούστευσης της προτεινόμενης πρωτοβουλίας απορρέουν κυρίως από την επιλεγείσα κανονιστική προσέγγιση, δηλαδή την κατάργηση της οδηγίας 2002/65/ΕΚ και τη συμπερίληψη μικρού αριθμού άρθρων στην οδηγία 2011/83/ΕΕ. Επιπλέον, η λήψη μέτρων για την απλούστευση των υποχρεώσεων ενημέρωσης και την προσαρμογή αυτών στην ψηφιακή χρήση, καθώς και η θέσπιση διάταξης με την οποία καθορίζεται σαφώς η αρχή σύμφωνα με την οποία εάν δύο κανόνες δικαίου διέπουν την ίδια πραγματική κατάσταση, ο κανόνας δικαίου που διέπει ένα συγκεκριμένο αντικείμενο υπερισχύει του κανόνα που διέπει μόνο γενικά θέματα, θα συμβάλουν επίσης στην απλούστευση των διαδικασιών για τις επιχειρήσεις κατά την εξ αποστάσεως σύναψη συμβάσεων για την παροχή χρηματοοικονομικών υπηρεσιών.

Όσον αφορά τη μείωση της επιβάρυνσης για τις δημόσιες διοικήσεις, η μεγαλύτερη νομική σαφήνεια καθώς και η απλούστευση του κανονιστικού πλαισίου αναμένονται να μειώσουν τον αριθμό των καταγγελιών και να αυξήσουν το επίπεδο ασφάλειας και συμμόρφωσης, γεγονός που θα καθιστά πιο αποτελεσματικές τις διαδικασίες επιβολής. Ειδικά μέτρα για την ενίσχυση του συντονισμού και τη βελτίωση των συνθηκών επιβολής της οδηγίας αναμένεται επίσης να έχουν ως αποτέλεσμα να βελτιωθεί η αποτελεσματικότητα στην επιβολή των υποχρεώσεων που προβλέπονται στην οδηγία.

Δεν έχει διαπιστωθεί ότι οι συγκεκριμένες επιπτώσεις σε μικρομεσαίες επιχειρήσεις (ΜΜΕ) θα είναι σημαντικές.

- **Θεμελιώδη δικαιώματα**

Η παρούσα πρόταση σέβεται τα θεμελιώδη δικαιώματα και τηρεί τις αρχές που αναγνωρίζονται ιδίως στον Χάρτη των Θεμελιωδών Δικαιωμάτων της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Ειδικότερα, επιδιώκει να εξασφαλίσει την πλήρη τήρηση των κανόνων για την προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, το δικαίωμα ιδιοκτησίας, την απαγόρευση των διακρίσεων, την προστασία της οικογενειακής και επαγγελματικής ζωής και την προστασία του καταναλωτή.

#### **4. ΔΗΜΟΣΙΟΝΟΜΙΚΕΣ ΕΠΙΠΤΩΣΕΙΣ**

Η παρούσα πρόταση δεν έχει επιπτώσεις στον προϋπολογισμό της ΕΕ ή των οργανισμών της ΕΕ, με εξαίρεση τις συνήθεις διοικητικές δαπάνες που αφορούν τη διασφάλιση της συμμόρφωσης με τη νομοθεσία της ΕΕ, δεδομένου ότι δεν συγκροτούνται νέες επιτροπές και δεν αναλαμβάνονται οικονομικές υποχρεώσεις.

#### **5. ΛΟΙΠΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ**

- **Σχέδια εφαρμογής και ρυθμίσεις παρακολούθησης, αξιολόγησης και υποβολής εκθέσεων**

Η Επιτροπή θα παρακολουθεί την εφαρμογή της αναθεωρημένης οδηγίας, εφόσον εγκριθεί, μετά την έναρξη ισχύος της. Η Επιτροπή θα είναι κυρίως υπεύθυνη για την παρακολούθηση του αντίκτυπου της οδηγίας με βάση τα στοιχεία που παρέχουν οι αρχές των κρατών μελών και οι πάροχοι χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, τα οποία θα βασίζονται, όπου είναι δυνατόν, σε υπάρχουσες πηγές δεδομένων, ώστε να αποφεύγεται η δημιουργία πρόσθετης επιβάρυνσης στα διάφορα ενδιαφερόμενα μέρη.

- **Επεξηγηματικά έγγραφα (για οδηγίες)**

Εφόσον η πρόταση εισάγει συγκεκριμένες τροποποιήσεις υφιστάμενης οδηγίας, τα κράτη μέλη θα πρέπει είτε να διαβιβάσουν στην Επιτροπή το κείμενο των συγκεκριμένων τροποποιήσεων εθνικών νομοθετικών διατάξεων ή, ελλείψει ανάλογων τροποποιήσεων, να εξηγήσουν βάσει ποιας ειδικής εθνικής νομοθετικής διάταξης εφαρμόζονται ήδη οι τροποποιήσεις που προβλέπονται στην πρόταση.

- **Αναλυτική επεξήγηση των επιμέρους διατάξεων της πρότασης**

**Άρθρο 1 – Τροποποιήσεις της οδηγίας 2011/83/ΕΕ**

Το άρθρο 1 της πρότασης τροποποιεί την οδηγία 2011/83/ΕΕ με διάφορους τρόπους:

- 1) Το άρθρο 1 παράγραφος 1 στοιχεία α) και β) της πρότασης τροποποιεί το άρθρο 3 της οδηγίας 2011/83/ΕΕ ως προς τρία σημεία: Πρώτον, εισάγει νέα παράγραφο στην οδηγία 2011/83/ΕΚ (στο εξής: άρθρο 3 παράγραφος 1β). Το προτεινόμενο νέο άρθρο 3 παράγραφος 1β περιέχει αναφορές σε άρθρα της ισχύουσας οδηγίας 2011/83/ΕΕ, τα οποία εφαρμόζονται άμεσα στις συμβάσεις χρηματοοικονομικών υπηρεσιών που συνάπτονται εξ αποστάσεως, και απαριθμεί επίσης τα άρθρα που θα αποτελέσουν το κεφάλαιο για τις χρηματοοικονομικές υπηρεσίες που συνάπτονται εξ αποστάσεως. Στο πλαίσιο αυτό, οι κανόνες της οδηγίας 2011/83/ΕΕ σχετικά με i) το αντικείμενο (άρθρο 1)· ii) τους ορισμούς (άρθρο 2)· iii) το επίπεδο εναρμόνισης· iv) τα έξοδα για χρήση μέσων πληρωμής (άρθρο 19), ii) τις πρόσθετες πληρωμές (άρθρο 22)· iv) την εφαρμογή [επιβολή] και τις κυρώσεις (άρθρα 23 & 24)· v) τον επιτακτικό χαρακτήρα της οδηγίας (άρθρο 25)· vi) την ενημέρωση (άρθρο 26) επεκτείνονται στις συμβάσεις χρηματοοικονομικών υπηρεσιών προς τους καταναλωτές που συνάπτονται εξ αποστάσεως. Ως εκ τούτου, με τον τρόπο αυτόν οι ισχύοντες κανόνες της οδηγίας 2011/83/ΕΕ στους εν λόγω τομείς επεκτείνονται στις συμβάσεις χρηματοοικονομικών υπηρεσιών που συνάπτονται εξ αποστάσεως μεταξύ εμπόρου και καταναλωτή. Κατ' αυτόν τον τρόπο θα διασφαλιστεί ότι οι εν λόγω συμβάσεις χρηματοοικονομικών υπηρεσιών θα υπόκεινται σε παρόμοιους κανόνες με συμβάσεις άλλων πωλήσεων και υπηρεσιών και, ως εκ τούτου, διασφαλίζεται υψηλό επίπεδο προστασίας των καταναλωτών ενώ παράλληλα προωθείται η παροχή τέτοιων υπηρεσιών εντός της εσωτερικής αγοράς. Με την επέκταση των κανόνων για την επιβολή και τις κυρώσεις θα διασφαλιστεί ότι οι εθνικές εποπτικές αρχές έχουν στη διάθεσή τους νέους κανόνες για την εξασφάλιση αποτελεσματικών, αναλογικών και αποτρεπτικών κυρώσεων. Δεύτερον, οι ισχύουσες παράγραφοι της οδηγίας 2002/65/ΕΚ σχετικά με το «αντικείμενο και πεδίο εφαρμογής» (άρθρο 1 της οδηγίας 2002/65/ΕΚ) περιλαμβάνονται στο προτεινόμενο άρθρο 3 παράγραφος 1β της οδηγίας 2011/83/ΕΚ. Τρίτον, για λόγους ασφάλειας δικαίου, η πρόταση εισηγείται την τροποποίηση του άρθρου 3 παράγραφος 3 στοιχείο δ) της οδηγίας 2011/83/ΕΚ.
- 2) Το άρθρο 1 παράγραφος 2 της πρότασης εισάγει στην οδηγία 2011/83/ΕΕ κεφάλαιο σχετικά με τις συμβάσεις χρηματοοικονομικών υπηρεσιών προς τους καταναλωτές οι οποίες συνάπτονται εξ αποστάσεως. Το εν λόγω κεφάλαιο εφαρμόζεται μόνο σε συμβάσεις χρηματοοικονομικών υπηρεσιών που συνάπτονται εξ αποστάσεως. Σε αυτό συνδυάζονται τα σχετικά άρθρα της οδηγίας 2002/65/ΕΚ, δηλαδή τα άρθρα που αφορούν το δικαίωμα προσυμβατικής ενημέρωσης και το δικαίωμα υπαναχώρησης, ενώ θεσπίζονται δύο νέα άρθρα («επαρκείς εξηγήσεις» και «πρόσθετη προστασία για τις διαδικτυακές διεπαφές»).
- α) Η διάταξη για το **δικαίωμα στην προσυμβατική ενημέρωση** έχει την ίδια δομή με εκείνη της οδηγίας 2002/65/ΕΚ. Ωστόσο, το άρθρο 1 της πρότασης εκσυγχρονίζει τη διάταξη για το δικαίωμα στην προσυμβατική ενημέρωση και την καθιστά κατάλληλη για την ψηφιακή εποχή, εξετάζοντας ποιες πληροφορίες πρέπει να περιέλθουν στον καταναλωτή (για παράδειγμα, περιλαμβάνεται η ανάγκη παροχής διεύθυνσης ηλεκτρονικού ταχυδρομείου από τον έμπορο)· τον τρόπο με τον οποίον οι πληροφορίες πρέπει να περιέλθουν στον καταναλωτή (για παράδειγμα, όταν μπορεί να χρησιμοποιηθεί διαστρωμάτωση των πληροφοριών και ποιες απαιτήσεις πληροφοριών πρέπει

να προσδιοριστούν)· και πότε οι πληροφορίες θα πρέπει να περιέλθουν στον καταναλωτή, δηλαδή θεσπίζεται ο κανόνας σύμφωνα με τον οποίον οι πληροφορίες θα πρέπει να περιέρχονται στον καταναλωτή τουλάχιστον μία ημέρα πριν από την πραγματική υπογραφή.

- β) Οι κανόνες που αφορούν το **δικαίωμα υπαναχώρησης** για συμβάσεις χρηματοοικονομικών υπηρεσιών που συνάπτονται εξ αποστάσεως είναι σε μεγάλο βαθμό οι κανόνες που προβλέπονται στην οδηγία 2002/65/EK. Ωστόσο, σύμφωνα με την πρόταση οδηγίας για την καταναλωτική πίστη<sup>14</sup>, προστέθηκαν κανόνες σχετικά με το πότε θα πρέπει να περιέρχονται οι πληροφορίες στον καταναλωτή. Ως εκ τούτου, σε περίπτωση που το χρονικό διάστημα μεταξύ της παροχής της προσυμβατικής ενημέρωσης και της πραγματικής σύναψης της σύμβασης είναι μικρότερο της μίας ημέρας, ο έμπορος που παρέχει τη χρηματοοικονομική υπηρεσία εξ αποστάσεως υποχρεούται να παρέχει ειδοποίηση μετά τη σύναψη της σύμβασης, προς υπενθύμιση στον καταναλωτή ότι έχει δυνατότητα να ασκήσει το δικαίωμα υπαναχώρησης. Ένα άλλο παράδειγμα που αποδεικνύει τον τρόπο με τον οποίο ενισχύεται το εν λόγω δικαίωμα στον ψηφιακό τομέα είναι ότι περιλαμβάνεται η υποχρέωση του εμπόρου χρηματοοικονομικών υπηρεσιών να παρέχει κουμπί υπαναχώρησης. Με αυτόν τον τρόπο θα διευκολύνεται η άσκηση του δικαιώματος υπαναχώρησης σε περίπτωση που ο καταναλωτής συνάπτει τη σύμβαση χρηματοοικονομικών υπηρεσιών με ηλεκτρονικά μέσα και επιθυμεί να υπαναχωρήσει εντός του αναγκαίου χρονικού διαστήματος.
- γ) Στο κεφάλαιο της παρούσας πρότασης θεσπίζονται δύο άρθρα που αποσκοπούν στη βελτίωση της **δίκαιης διαδικτυακής μεταχείρισης** κατά την αγορά χρηματοοικονομικών υπηρεσιών από τους καταναλωτές: όταν ο έμπορος παρέχει επαρκείς εξηγήσεις, μεταξύ άλλων, χρησιμοποιώντας διαδικτυακά εργαλεία, όπως αυτοματοποιημένες συμβουλές ή παράθυρα συνομιλίας, ο έμπορος πρέπει να παρέχει και να εξηγεί στον καταναλωτή τις βασικές πληροφορίες, συμπεριλαμβανομένων πληροφοριών σχετικά με τα κύρια χαρακτηριστικά της προτεινόμενης σύμβασης χρηματοπιστωτικής υπηρεσίας. Επιπλέον, ο καταναλωτής μπορεί να ζητήσει ανθρώπινη παρέμβαση και, κατ' αυτόν τον τρόπο, διασφαλίζεται η δυνατότητα του καταναλωτή να αλληλεπιδράσει με πρόσωπο που εκπροσωπεί τον έμπορο· ii) ο κανόνας για την πρόσθετη προστασία όσον αφορά τις διαδικτυακές διεπαφές απαγορεύει στον έμπορο να εφαρμόζει μέτρα στη διαδικτυακή διεπαφή του τα οποία θα μπορούσαν να στρεβλώσουν ή να υπονομεύσουν την ικανότητα των καταναλωτών να λαμβάνουν αποφάσεις ή να πραγματοποιούν επιλογές που να είναι ελεύθερες, αυτόνομες και τεκμηριωμένες. Στόχος της διάταξης αυτής είναι να αποφευχθούν όσο το δυνατόν περισσότερο οι προκαταλήψεις των καταναλωτών και να αυξηθεί η διαφάνεια.

Τα υπόλοιπα άρθρα της παρούσας πρότασης είναι τυποποιημένες διατάξεις που αφορούν, αντίστοιχα, τη μεταφορά στο εθνικό δίκαιο, την έναρξη ισχύος και τους αποδέκτες της παρούσας πρότασης.

<sup>14</sup> Πρόταση οδηγίας του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου σχετικά με την καταναλωτική πίστη, 30.6.2021 [COM(2021) 347 final].



Πρόταση

**ΟΔΗΓΙΑ ΤΟΥ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟΥ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΙΟΥ ΚΑΙ ΤΟΥ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟΥ**

**για την τροποποίηση της οδηγίας 2011/83/ΕΕ όσον αφορά τις συμβάσεις χρηματοοικονομικών υπηρεσιών που συνάπτονται εξ αποστάσεως και για την κατάργηση της οδηγίας 2002/65/ΕΚ**

(Κείμενο που παρουσιάζει ενδιαφέρον για τον ΕΟΧ)

ΤΟ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΙΟ ΚΑΙ ΤΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΤΗΣ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗΣ ΕΝΩΣΗΣ,

Έχοντας υπόψη τη Συνθήκη για τη λειτουργία της Ευρωπαϊκής Ένωσης, και ιδίως το άρθρο 114,

Έχοντας υπόψη την πρόταση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής,

Κατόπιν διαβίβασης του σχεδίου νομοθετικής πράξης στα εθνικά κοινοβούλια,

Έχοντας υπόψη τη γνώμη της Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τράπεζας<sup>15</sup>,

Έχοντας υπόψη τη γνώμη της Ευρωπαϊκής Οικονομικής και Κοινωνικής Επιτροπής<sup>16</sup>,

Αποφασίζοντας σύμφωνα με τη συνήθη νομοθετική διαδικασία,

Εκτιμώντας τα ακόλουθα:

- (1) Η οδηγία 2002/65/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου<sup>17</sup> θεσπίζει κανόνες σε επίπεδο Ένωσης σχετικά με την εξ αποστάσεως εμπορία χρηματοοικονομικών υπηρεσιών προς τους καταναλωτές. Ταυτόχρονα, η οδηγία 2011/83/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου<sup>18</sup> θεσπίζει, μεταξύ άλλων, κανόνες που εφαρμόζονται στις εξ αποστάσεως συμβάσεις για την πώληση αγαθών και την παροχή υπηρεσιών που συνάπτονται μεταξύ εμπόρου και καταναλωτή.

---

<sup>15</sup>

...

<sup>16</sup>

...

<sup>17</sup>

Οδηγία 2002/65/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 23ης Σεπτεμβρίου 2002, σχετικά με την εξ αποστάσεως εμπορία χρηματοοικονομικών υπηρεσιών προς τους καταναλωτές και την τροποποίηση των οδηγιών 90/619/ΕΟΚ του Συμβουλίου, 97/7/ΕΚ και 98/27/ΕΚ (ΕΕ L 271 της 9.10.2002, σ. 16).

<sup>18</sup>

Οδηγία 2011/83/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 25ης Οκτωβρίου 2011, σχετικά με τα δικαιώματα των καταναλωτών, την τροποποίηση της οδηγίας 93/13/ΕΟΚ του Συμβουλίου και της οδηγίας 1999/44/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου και την κατάργηση της οδηγίας 85/577/ΕΟΚ του Συμβουλίου και της οδηγίας 97/7/ΕΚ (ΕΕ L 304 της 22.11.2011, σ. 64).

- (2) Το άρθρο 169 παράγραφος 1 και το άρθρο 169 παράγραφος 2 στοιχείο α) της συνθήκης για τη λειτουργία της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΣΛΕΕ) ορίζουν ότι η Ένωση πρέπει να συμβάλλει στην επίτευξη υψηλού επιπέδου προστασίας του καταναλωτή με μέτρα που εγκρίνονται σύμφωνα με το άρθρο 114. Το άρθρο 38 του Χάρτη των Θεμελιωδών Δικαιωμάτων της Ευρωπαϊκής Ένωσης (στο εξής: Χάρτης) ορίζει ότι οι πολιτικές της Ένωσης διασφαλίζουν υψηλό επίπεδο προστασίας του καταναλωτή.
- (3) Στο πλαίσιο της εσωτερικής αγοράς και για τη διασφάλιση της ελευθερίας επιλογής του καταναλωτή, απαιτείται σημαντικού επιπέδου προστασία των καταναλωτών στον τομέα των συμβάσεων χρηματοοικονομικών υπηρεσιών που συνάπτονται εξ αποστάσεως, με στόχο την ενίσχυση της εμπιστοσύνης των καταναλωτών στις πωλήσεις εξ αποστάσεως.
- (4) Η διασφάλιση του ίδιου υψηλού επιπέδου προστασίας των καταναλωτών σε ολόκληρη την ενιαία αγορά επιτυγχάνεται με τον καλύτερο δυνατό τρόπο μέσω πλήρους εναρμόνισης. Για να εξασφαλιστεί υψηλό και ισοδύναμο επίπεδο προστασίας των συμφερόντων όλων των καταναλωτών της Ένωσης και για να δημιουργηθεί μια εύρυθμα λειτουργούσα εσωτερική αγορά, χρειάζεται πλήρης εναρμόνιση. Επομένως, δεν θα πρέπει να επιτρέπεται στα κράτη μέλη να διατηρούν ή να θεσπίζουν εθνικές διατάξεις άλλες από εκείνες της παρούσας οδηγίας όσον αφορά πτυχές που καλύπτονται από την οδηγία, εκτός αν προβλέπεται άλλως από την παρούσα οδηγία. Όπου δεν υφίστανται τέτοιες εναρμονισμένες διατάξεις, τα κράτη μέλη θα πρέπει να παραμείνουν ελεύθερα να διατηρούν ή να θεσπίζουν εθνικές νομοθετικές ρυθμίσεις.
- (5) Η οδηγία 2002/65/EK αποτέλεσε αντικείμενο διαφόρων επανεξετάσεων. Από τις εν λόγω επανεξετάσεις προέκυψε ότι η σταδιακή θέσπιση ενωσιακής νομοθεσίας ανά προϊόν έχει οδηγήσει σε σημαντικές αλληλεπικαλύψεις με την οδηγία 2002/65/EK και ότι η ψηφιοποίηση επιδείνωσε ορισμένες πτυχές που δεν καλύπτονται πλήρως από την εν λόγω οδηγία.
- (6) Η ψηφιοποίηση συνέβαλε σε εξελίξεις στην αγορά οι οποίες δεν είχαν προβλεφθεί κατά τον χρόνο έκδοσης της οδηγίας 2002/65/EK. Πράγματι, οι ραγδαίες τεχνολογικές εξελίξεις έκτοτε έχουν επιφέρει σημαντικές αλλαγές στην αγορά χρηματοοικονομικών υπηρεσιών. Μολονότι έχουν εκδοθεί πολλές τομεακές πράξεις σε επίπεδο Ένωσης, οι χρηματοοικονομικές υπηρεσίες που προσφέρονται στους καταναλωτές έχουν εξελιχθεί και διαφοροποιηθεί σημαντικά. Νέα προϊόντα έχουν εμφανιστεί, κυρίως στο διαδικτυακό περιβάλλον, και η χρήση τους εξακολουθεί να αναπτύσσεται, συχνά απρόβλεπτα και με ταχύτητα. Ως εκ τούτου, η οριζόντια εφαρμογή της οδηγίας 2002/65/EK παραμένει επίκαιρη. Η εφαρμογή της οδηγίας 2002/65/EK στις χρηματοοικονομικές υπηρεσίες προς τους καταναλωτές που δεν ρυθμίζονται από τομεακή νομοθεσία της Ένωσης σημαίνει ότι ένα σύνολο εναρμονισμένων κανόνων εφαρμόζεται προς όφελος των καταναλωτών και των εμπόρων. Αυτό το «δίχτυ ασφαλείας» συμβάλλει στην εξασφάλιση υψηλού επιπέδου προστασίας των καταναλωτών, εξασφαλίζοντας παράλληλα ίσους όρους ανταγωνισμού μεταξύ των εμπόρων.
- (7) Προκειμένου να αντιμετωπιστεί το γεγονός ότι η σταδιακή εισαγωγή ενωσιακής τομεακής νομοθεσίας έχει οδηγήσει σε σημαντικές αλληλεπικαλύψεις της εν λόγω νομοθεσίας με την οδηγία 2002/65/EK και ότι η ψηφιοποίηση επιδείνωσε ορισμένες πτυχές που δεν καλύπτονται πλήρως από την οδηγία, συμπεριλαμβανομένου του τρόπου και του χρόνου παροχής πληροφοριών στον καταναλωτή, είναι αναγκαίο να

αναθεωρηθούν οι κανόνες που εφαρμόζονται στις συμβάσεις χρηματοοικονομικών υπηρεσιών που συνάπτονται εξ αποστάσεως μεταξύ καταναλωτή και εμπόρου, διασφαλίζοντας παράλληλα την εφαρμογή του χαρακτηριστικού «διχτού ασφαλείας».

- (8) Η οδηγία 2011/83/ΕΕ, όπως και η οδηγία 2002/65/ΕΚ, προβλέπει δικαίωμα προσυμβατικής ενημέρωσης και δικαίωμα υπαναχώρησης για ορισμένες συμβάσεις καταναλωτών που συνάπτονται εξ αποστάσεως. Ωστόσο, η συμπληρωματικότητα αυτή είναι περιορισμένη, δεδομένου ότι η οδηγία 2011/83/ΕΕ δεν καλύπτει τις συμβάσεις χρηματοοικονομικών υπηρεσιών.
- (9) Η επέκταση του πεδίου εφαρμογής της οδηγίας 2011/83/ΕΕ ώστε να καλύπτει χρηματοοικονομικές υπηρεσίες που συνάπτονται εξ αποστάσεως θα πρέπει να διασφαλίζει την αναγκαία συμπληρωματικότητα. Ωστόσο, λόγω της ιδιαίτερης φύσης των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών προς τους καταναλωτές, ιδίως λόγω της πολυπλοκότητάς τους, δεν πρέπει να εφαρμόζονται όλες οι διατάξεις της οδηγίας 2011/83/ΕΕ στις συμβάσεις χρηματοοικονομικών υπηρεσιών προς τους καταναλωτές οι οποίες συνάπτονται εξ αποστάσεως. Ένα ειδικό κεφάλαιο με κανόνες που θα εφαρμόζονται μόνο στις συμβάσεις χρηματοοικονομικών υπηρεσιών προς τους καταναλωτές που συνάπτονται εξ αποστάσεως θα πρέπει να διασφαλίζει την αναγκαία σαφήνεια και ασφάλεια δικαίου.
- (10) Μολονότι δεν θα πρέπει να εφαρμόζονται όλες οι διατάξεις της οδηγίας 2011/83/ΕΕ στις συμβάσεις χρηματοοικονομικών υπηρεσιών που συνάπτονται εξ αποστάσεως λόγω της ειδικής φύσης των εν λόγω υπηρεσιών, ορισμένες διατάξεις της οδηγίας 2011/83/ΕΕ, όπως οι σχετικοί ορισμοί, οι κανόνες για τις πρόσθετες πληρωμές, την επιβολή και τις κυρώσεις, θα πρέπει επίσης να εφαρμόζονται στις συμβάσεις χρηματοοικονομικών υπηρεσιών που συνάπτονται εξ αποστάσεως. Η εφαρμογή των εν λόγω διατάξεων διασφαλίζει τη συμπληρωματικότητα μεταξύ των διαφόρων ειδών συμβάσεων που συνάπτονται εξ αποστάσεως. Η επέκταση της εφαρμογής των κανόνων της οδηγίας 2011/83/ΕΕ για τις ποινές θα εξασφαλίσει την επιβολή αποτελεσματικών, αναλογικών και αποτρεπτικών προστίμων στους εμπόρους που είναι υπεύθυνοι για εκτεταμένες παραβάσεις ή εκτεταμένες παραβάσεις με ενωσιακή διάσταση.
- (11) Ένα ειδικό κεφάλαιο στην οδηγία 2011/83/ΕΕ θα πρέπει να περιέχει τους ακόμη συναφείς και αναγκαίους κανόνες της οδηγίας 2002/65/ΕΚ, ιδίως όσον αφορά το δικαίωμα προσυμβατικής ενημέρωσης και το δικαίωμα υπαναχώρησης, καθώς και κανόνες που να διασφαλίζουν τη δίκαιη διαδικτυακή μεταχείριση όταν οι συμβάσεις χρηματοοικονομικών υπηρεσιών συνάπτονται εξ αποστάσεως.
- (12) Δεδομένου ότι οι εξ αποστάσεως συμβάσεις χρηματοοικονομικών υπηρεσιών συνάπτονται συνήθως με ηλεκτρονικά μέσα, οι κανόνες για τη διασφάλιση δίκαιης διαδικτυακής μεταχείρισης όταν οι συμβάσεις χρηματοοικονομικών υπηρεσιών συνάπτονται εξ αποστάσεως θα πρέπει να συμβάλλουν στην επίτευξη των στόχων που τίθενται στο άρθρο 114 της ΣΛΕΕ και στο άρθρο 38 του Χάρτη των Θεμελιωδών Δικαιωμάτων της ΕΕ. Ο κανόνας περί επαρκών εξηγήσεων θα πρέπει να διασφαλίζει πρόσθετη διαφάνεια και να παρέχει στον καταναλωτή τη δυνατότητα να ζητεί ανθρώπινη παρέμβαση όταν αλληλεπιδρά με τον έμπορο μέσω διαδικτυακών διεπαφών, όπως παραθύρων συνομιλίας ή παρόμοιων εργαλείων. Θα πρέπει να απαγορεύεται στον έμπορο να εφαρμόζει μέτρα στη διαδικτυακή διεπαφή του τα

οποία θα μπορούσαν να στρεβλώσουν ή να υπονομεύσουν την ικανότητα των καταναλωτών να λαμβάνουν αποφάσεις ή να πραγματοποιούν επιλογές που να είναι ελεύθερες, αυτόνομες και τεκμηριωμένες.

- (13) Ορισμένες χρηματοοικονομικές υπηρεσίες προς τους καταναλωτές διέπονται από ειδικές πράξεις της Ένωσης που εξακολουθούν να εφαρμόζονται στις εν λόγω χρηματοοικονομικές υπηρεσίες. Προκειμένου να διασφαλιστεί η ασφάλεια δικαίου, θα πρέπει να διευκρινιστεί ότι όταν μια άλλη πράξη της Ένωσης που διέπει ορισμένες χρηματοοικονομικές υπηρεσίες περιέχει κανόνες σχετικά με την προσυμβατική ενημέρωση ή την άσκηση του δικαιώματος υπαναχώρησης, μόνον οι αντίστοιχες διατάξεις της εν λόγω άλλης πράξης της Ένωσης θα πρέπει να εφαρμόζονται στις εν λόγω συγκεκριμένες χρηματοοικονομικές υπηρεσίες προς τους καταναλωτές, εκτός εάν προβλέπεται διαφορετικά στις εν λόγω πράξεις. Για παράδειγμα, όταν εφαρμόζεται το άρθρο 186 της οδηγίας 2009/138/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου<sup>19</sup>, εφαρμόζονται οι κανόνες σχετικά με τον «χρόνο καταγγελίας» που προβλέπονται στην οδηγία 2009/138/EK και όχι οι κανόνες σχετικά με το δικαίωμα υπαναχώρησης που προβλέπονται στην παρούσα οδηγία, και όταν εφαρμόζεται το άρθρο 14 παράγραφος 6 της οδηγίας 2014/17/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου<sup>20</sup>, δεν θα πρέπει να εφαρμόζονται οι κανόνες σχετικά με το δικαίωμα υπαναχώρησης δυνάμει της παρούσας οδηγίας. Ομοίως, ορισμένες πράξεις της Ένωσης που διέπουν συγκεκριμένες χρηματοοικονομικές υπηρεσίες<sup>21</sup> περιέχουν εκτενείς και ανεπτυγμένους κανόνες που αποσκοπούν να διασφαλίσουν ότι οι καταναλωτές είναι σε θέση να κατανοήσουν τα ουσιώδη χαρακτηριστικά της προτεινόμενης σύμβασης. Επιπλέον, ορισμένες πράξεις της Ένωσης που διέπουν συγκεκριμένες χρηματοοικονομικές υπηρεσίες, όπως η οδηγία 2014/17/ΕΕ σχετικά με τις συμβάσεις πίστωσης για καταναλωτές για ακίνητα που προορίζονται για κατοικία<sup>22</sup>, θεσπίζουν ήδη κανόνες για επαρκείς εξηγήσεις που πρέπει να παρέχονται από τους εμπόρους στους καταναλωτές όσον αφορά την προτεινόμενη σύμβαση. Για λόγους ασφάλειας δικαίου, οι κανόνες σχετικά με τις επαρκείς εξηγήσεις που θεσπίζονται στην παρούσα οδηγία δεν θα πρέπει να εφαρμόζονται στις χρηματοοικονομικές υπηρεσίες που εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής πράξεων της Ένωσης που διέπουν συγκεκριμένες χρηματοοικονομικές

<sup>19</sup> Οδηγία 2009/138/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 25ης Νοεμβρίου 2009, σχετικά με την ανάληψη και την άσκηση δραστηριοτήτων ασφάλισης και αντασφάλισης (Φερεγγυότητα II) (ΕΕ L 335 της 17.12.2009, σ. 1).

<sup>20</sup> Οδηγία 2014/17/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 4ης Φεβρουαρίου 2014, σχετικά με τις συμβάσεις πίστωσης για καταναλωτές για ακίνητα που προορίζονται για κατοικία και την τροποποίηση των οδηγιών 2008/48/EK και 2013/36/ΕΕ και του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 1093/2010 (ΕΕ L 60 της 28.2.2014, σ. 34).

<sup>21</sup> Όπως ο κανονισμός (ΕΕ) 2019/1238 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 20ής Ιουνίου 2019, σχετικά με τη θέσπιση πανευρωπαϊκού ατομικού συνταξιοδοτικού προϊόντος (PEPP) (ΕΕ L 198 της 25.7.2019, σ. 1), η οδηγία 2014/65/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 15ης Μαΐου 2014, για τις αγορές χρηματοπιστωτικών μέσων και την τροποποίηση της οδηγίας 2002/92/EK και της οδηγίας 2011/61/ΕΕ (ΕΕ L 173 της 12.6.2014, σ. 349), η οδηγία (ΕΕ) 2016/97 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 20ής Ιανουαρίου 2016, σχετικά με τη διανομή ασφαλιστικών προϊόντων (ΕΕ L 26 της 2.2.2016, σ. 19) και η οδηγία 2014/92/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 23ης Ιουλίου 2014, για τη συγκρισιμότητα των τελών που συνδέονται με λογαριασμούς πληρωμών, την αλλαγή λογαριασμού πληρωμών και την πρόσβαση σε λογαριασμούς πληρωμών με βασικά χαρακτηριστικά (ΕΕ L 257 της 28.8.2014, σ. 214).

<sup>22</sup> Οδηγία 2014/17/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 4ης Φεβρουαρίου 2014, σχετικά με τις συμβάσεις πίστωσης για καταναλωτές για ακίνητα που προορίζονται για κατοικία και την τροποποίηση των οδηγιών 2008/48/EK και 2013/36/ΕΕ και του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 1093/2010 (ΕΕ L 60 της 28.2.2014, σ. 34).

υπηρεσίες και περιέχουν κανόνες σχετικά με τις πληροφορίες που πρέπει να παρέχονται στον καταναλωτή πριν από τη σύναψη της σύμβασης.

- (14) Η εξ αποστάσεως διαπραγμάτευση συμβάσεων χρηματοοικονομικών υπηρεσιών προς τους καταναλωτές συνεπάγεται τη χρήση μέσων επικοινωνίας εξ αποστάσεως, τα οποία χρησιμοποιούνται στο πλαίσιο ενός συστήματος πωλήσεων ή παροχής υπηρεσιών εξ αποστάσεως, χωρίς ταυτόχρονη παρουσία του εμπόρου και του καταναλωτή. Για την αντιμετώπιση της συνεχούς εξέλιξης των εν λόγω μέσων επικοινωνίας, θα πρέπει να καθοριστούν αρχές που θα ισχύουν ακόμη και για τα μέσα των οποίων η χρήση δεν είναι ακόμη ευρέως διαδεδομένη ή που δεν είναι ακόμη γνωστά.
- (15) Μια ενιαία σύμβαση χρηματοοικονομικών υπηρεσιών στην οποία περιλαμβάνονται διαδοχικές ή διακριτές πράξεις της αυτής φύσεως που κλιμακώνονται χρονικά μπορεί να χαρακτηρίζεται νομικώς με διαφορετικούς τρόπους στα διάφορα κράτη μέλη, ωστόσο είναι σημαντικό οι κανόνες να εφαρμόζονται με τον ίδιο τρόπο σε όλα τα κράτη μέλη. Προς τον σκοπό αυτόν, κρίνεται σκόπιμο να προβλεφθεί ότι οι διατάξεις που διέπουν τις συμβάσεις χρηματοοικονομικών υπηρεσιών που συνάπτονται από απόσταση θα πρέπει να εφαρμόζονται στην πρώτη από μια σειρά διαδοχικών ή διακριτών πράξεων της αυτής φύσεως που κλιμακώνονται χρονικά και οι οποίες είναι δυνατόν να θεωρούνται ότι αποτελούν ενιαίο σύνολο, ανεξάρτητα από το αν η πράξη αυτή ή η σειρά πράξεων αποτελούν αντικείμενο ενιαίας σύμβασης ή διαφόρων διαδοχικών συμβάσεων. Για παράδειγμα, ως «αρχική συμφωνία παροχής υπηρεσίας» ενδέχεται να θεωρείται το άνοιγμα τραπεζικού λογαριασμού, ενώ ως «πράξεις» ενδέχεται να θεωρούνται η κατάθεση ή η ανάληψη κεφαλαίων προς ή από τον τραπεζικό λογαριασμό. Η προσθήκη νέων στοιχείων σε μια αρχική συμφωνία παροχής υπηρεσίας δεν συνιστά «πράξη» αλλά πρόσθετη σύμβαση.
- (16) Προκειμένου να οριοθετηθεί το πεδίο εφαρμογής της παρούσας οδηγίας, οι κανόνες σχετικά με τις συμβάσεις χρηματοοικονομικών υπηρεσιών προς τους καταναλωτές οι οποίες συνάπτονται εξ αποστάσεως δεν θα πρέπει να εφαρμόζονται σε υπηρεσίες που παρέχονται αυστηρά περιστασιακά και εκτός εμπορικής δομής ειδικής για τη σύναψη συμβάσεων εξ αποστάσεως.
- (17) Η χρησιμοποίηση μέσων επικοινωνίας εξ αποστάσεως δεν θα πρέπει να επιφέρει αδικαιολόγητο περιορισμό των πληροφοριών που παρέχονται στον καταναλωτή. Για λόγους διαφάνειας, θα πρέπει να καθοριστούν υποχρεώσεις σχετικά με τον χρόνο κατά τον οποίο πρέπει να παρέχεται η ενημέρωση στον καταναλωτή πριν από τη σύναψη της εξ αποστάσεως σύμβασης, καθώς και τον τρόπο με τον οποίο η ενημέρωση θα πρέπει να περιέρχεται στον καταναλωτή. Προκειμένου οι καταναλωτές να είναι σε θέση να λαμβάνουν τις αποφάσεις τους έχοντας πλήρη επίγνωση της κατάστασης, θα πρέπει να λαμβάνουν την ενημέρωση τουλάχιστον μία ημέρα πριν από τη σύναψη της εξ αποστάσεως σύμβασης. Μόνο σε εξαιρετικές περιπτώσεις μπορεί η ενημέρωση να παρέχεται σε χρονικό διάστημα συντομότερο της μίας ημέρας πριν από τη σύναψη της εξ αποστάσεως σύμβασης χρηματοοικονομικής υπηρεσίας. Σε περίπτωση που η σύμβαση συνάπτεται σε χρονικό διάστημα συντομότερο της μίας ημέρας μετά την εν λόγω ενημέρωση, ο έμπορος θα πρέπει να υποχρεούται, εντός της καθορισμένης προθεσμίας, να υπενθυμίσει τον καταναλωτή τη δυνατότητα υπαναχώρησης από την εξ αποστάσεως σύμβαση χρηματοοικονομικής υπηρεσίας.

- (18) Οι υποχρεώσεις ενημέρωσης θα πρέπει να εκσυγχρονιστούν και να επικαιροποιηθούν ώστε να περιλαμβάνουν, για παράδειγμα, τη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου του εμπόρου, καθώς και τα χαρακτηριστικά κινδύνου-απόδοσης για ορισμένες χρηματοοικονομικές υπηρεσίες προς τους καταναλωτές. Οι καταναλωτές θα πρέπει επίσης να ενημερώνονται σαφώς όταν η τιμή που τους παρουσιάζεται είναι εξατομικευμένη βάσει αυτοματοποιημένης επεξεργασίας.
- (19) Όταν στη σύμβαση χρηματοοικονομικών υπηρεσιών προς τους καταναλωτές που συνάπτεται εξ αποστάσεως περιλαμβάνονται τα χαρακτηριστικά κινδύνου-απόδοσης, θα πρέπει να περιλαμβάνονται στοιχεία όπως ο συνοπτικός δείκτης κινδύνου ο οποίος θα συνοδεύεται από αναλυτική επεξήγηση του εν λόγω δείκτη, τους βασικούς περιορισμούς του και αναλυτική επεξήγηση των κινδύνων που έχουν ουσιώδη σημασία για τη χρηματοοικονομική υπηρεσία, καθώς και η πιθανή μέγιστη απώλεια κεφαλαίου, συμπεριλαμβανομένων πληροφοριών σχετικά με το αν είναι δυνατή η απώλεια του συνόλου του κεφαλαίου.
- (20) Ορισμένες χρηματοοικονομικές υπηρεσίες ενδέχεται να επιδιώκουν έναν περιβαλλοντικό ή κοινωνικό στόχο, όπως τη συμβολή στην καταπολέμηση της κλιματικής αλλαγής ή τη συμβολή στη μείωση της υπερχρέωσης. Ο καταναλωτής, προκειμένου να μπορέσει να λάβει απόφαση μετά λόγω γνώσεως, θα πρέπει επίσης να ενημερώνεται σχετικά με τους συγκεκριμένους περιβαλλοντικούς ή κοινωνικούς στόχους τους οποίους επιδιώκει η παροχή της χρηματοοικονομικής υπηρεσίας.
- (21) Οι υποχρεώσεις ενημέρωσης θα πρέπει να αναπροσαρμόζονται ώστε να λαμβάνονται υπόψη οι τεχνικοί περιορισμοί ορισμένων μέσων, όπως για παράδειγμα οι περιορισμοί στον αριθμό των χαρακτήρων σε ορισμένες οθόνες κινητών τηλεφώνων. Όσον αφορά τις οθόνες κινητών τηλεφώνων, όταν ο έμπορος έχει προσαρμόσει το περιεχόμενο και την παρουσίαση της διαδικτυακής διεπαφής στις εν λόγω συσκευές, οι ακόλουθες πληροφορίες πρέπει να παρέχονται εκ των προτέρων και με τον πλέον ευδιάκριτο τρόπο: πληροφορίες σχετικά με την ταυτότητα του εμπόρου, τα κύρια χαρακτηριστικά της χρηματοοικονομικής υπηρεσίας προς τους καταναλωτές, το συνολικό τίμημα που πρέπει να καταβάλει ο καταναλωτής στον έμπορο για την παροχή της εν λόγω χρηματοοικονομικής υπηρεσίας συμπεριλαμβανομένου του συνόλου των φόρων που καταβάλει ο έμπορος ή, εάν δεν είναι δυνατόν να προσδιοριστεί το ακριβές τίμημα, πληροφορίες σχετικά με τη βάση υπολογισμού του τιμήματος κατά τρόπο ώστε να μπορεί να το ελέγξει ο καταναλωτής, καθώς και πληροφορίες σχετικά με την ύπαρξη ή μη του δικαιώματος υπαναχώρησης, συμπεριλαμβανομένων των όρων, της προθεσμίας και των διαδικασιών άσκησης του εν λόγω δικαιώματος. Οι λοιπές πληροφορίες μπορούν να παρέχονται μέσω πρόσθετων σελίδων. Ωστόσο, όλες οι πληροφορίες θα πρέπει να παρέχονται σε σταθερό μέσο πριν από τη σύναψη της εξ αποστάσεως σύμβασης.
- (22) Κατά την παροχή προσυμβατικής ενημέρωσης με ηλεκτρονικά μέσα, η εν λόγω ενημέρωση θα πρέπει να παρέχεται με σαφή και κατανοητό τρόπο. Από την άποψη αυτήν, οι πληροφορίες μπορούν να επισημαίνονται, να πλαισιώνονται και να αποκτούν εννοιολογικό πλαίσιο αποτελεσματικά εντός της οθόνης οπτικής απεικόνισης. Η τεχνική της διαστρωμάτωσης έχει δοκιμαστεί και αποδειχθεί χρήσιμη για ορισμένες χρηματοοικονομικές υπηρεσίες· θα πρέπει να ενθαρρυνθούν οι χρήσεις της, δηλαδή η δυνατότητα παρουσίασης λεπτομερών μερών των πληροφοριών μέσω αναδύομενων παραθύρων ή μέσω συνδέσμων με τα συνοδευτικά επίπεδα. Πιθανός τρόπος παροχής προσυμβατικής ενημέρωσης είναι μέσω της προσέγγισης του «πίνακα

περιεχομένων» με τη χρήση επεκτάσιμων επικεφαλίδων. Στο ανώτατο επίπεδο, οι καταναλωτές θα μπορούσαν να βρουν τα κύρια θέματα, καθένα από τα οποία μπορεί να διευρύνεται κάνοντας κλικ σε αυτό, έτσι ώστε οι καταναλωτές να οδηγούνται σε λεπτομερέστερη παρουσίαση των σχετικών πληροφοριών. Κατ' αυτόν τον τρόπο, ο καταναλωτής έχει στη διάθεσή του όλες τις απαιτούμενες πληροφορίες σε ένα σημείο, ενώ παράλληλα διατηρεί τον έλεγχο ως προς το τι να επανεξετάσει και πότε. Πρέπει να παρέχεται στους καταναλωτές η δυνατότητα τηλεφόρτωσης του εγγράφου της προσυμβατικής ενημέρωσης και αποθήκευσης αυτού ως αυτοτελούς εγγράφου.

- (23) Οι καταναλωτές θα πρέπει να έχουν δικαίωμα υπαναχώρησης χωρίς κυρώσεις και χωρίς υποχρέωση αιτιολόγησης. Σε περίπτωση που δεν εφαρμόζεται το δικαίωμα υπαναχώρησης διότι ο καταναλωτής έχει ζητήσει ρητώς την εκτέλεση εξ αποστάσεως σύμβασης πριν από τη λήξη της προθεσμίας υπαναχώρησης, ο έμπορος θα πρέπει να ενημερώνει σχετικά τον καταναλωτή πριν από την έναρξη εκτέλεσης της σύμβασης.
- (24) Προκειμένου να διασφαλιστεί η αποτελεσματική άσκηση του δικαιώματος υπαναχώρησης, η διαδικασία για την άσκηση του εν λόγω δικαιώματος δεν θα πρέπει να είναι πιο επαχθής από τη διαδικασία σύναψης της εξ αποστάσεως σύμβασης.
- (25) Για τις εξ αποστάσεως συμβάσεις που συνάπτονται με ηλεκτρονικά μέσα, ο έμπορος θα πρέπει να παρέχει στον καταναλωτή τη δυνατότητα χρήσης κουμπιού υπαναχώρησης. Προκειμένου να διασφαλιστεί η αποτελεσματική χρήση του κουμπιού υπαναχώρησης, ο έμπορος θα πρέπει να διασφαλίζει ότι αυτό είναι ορατό και, όταν ο καταναλωτής χρησιμοποιεί το κουμπί, ο έμπορος θα πρέπει να τεκμηριώνει επαρκώς τη χρήση του.
- (26) Οι καταναλωτές μπορεί να χρειαστούν βοήθεια για να αποφασίσουν ποια χρηματοοικονομική υπηρεσία είναι η πλέον κατάλληλη για τις ανάγκες και την οικονομική τους κατάσταση. Ως εκ τούτου, τα κράτη μέλη θα πρέπει να διασφαλίζουν ότι, πριν από τη σύναψη σύμβασης χρηματοοικονομικής υπηρεσίας εξ αποστάσεως, οι έμποροι παρέχουν την εν λόγω βοήθεια σε σχέση με τις χρηματοοικονομικές υπηρεσίες που προσφέρουν στον καταναλωτή, παρέχοντας επαρκείς εξηγήσεις σχετικά με τις σχετικές πληροφορίες, συμπεριλαμβανομένων των ουσιωδών χαρακτηριστικών των προτεινόμενων προϊόντων. Η υποχρέωση παροχής επαρκών εξηγήσεων είναι ιδιαίτερα σημαντική όταν οι καταναλωτές προτίθενται να συνάψουν σύμβαση χρηματοοικονομικής υπηρεσίας εξ αποστάσεως και ο έμπορος παρέχει εξηγήσεις μέσω διαδικτυακών εργαλείων. Προκειμένου να διασφαλιστεί ότι ο καταναλωτής κατανοεί τις επιπτώσεις που μπορεί να έχει η σύμβαση στην οικονομική του κατάσταση, ο καταναλωτής θα πρέπει πάντα να είναι σε θέση να εξασφαλίσει ανθρώπινη παρέμβαση από πλευράς του εμπόρου.
- (27) Κατά τη σύναψη συμβάσεων χρηματοοικονομικών υπηρεσιών εξ αποστάσεως, οι έμποροι θα πρέπει να απαγορεύεται να χρησιμοποιούν τη δομή, τον σχεδιασμό, τη λειτουργία ή τον τρόπο λειτουργίας της διαδικτυακής διεπαφής τους κατά τρόπο που θα μπορούσε να στρεβλώσει ή να υπονομεύσει την ικανότητα των καταναλωτών να λαμβάνουν αποφάσεις ή να πραγματοποιούν επιλογές που να είναι ελεύθερες, αυτόνομες και τεκμηριωμένες..
- (28) Συνεπώς, η οδηγία 2011/83/ΕΕ θα πρέπει να τροποποιηθεί αναλόγως.
- (29) Συνεπώς, η οδηγία 2002/65/ΕΚ θα πρέπει να καταργηθεί.

- (30) Δεδομένου ότι ο στόχος της παρούσας οδηγίας, δηλαδή η συμβολή στη σωστή λειτουργία της εσωτερικής αγοράς μέσω της επίτευξης υψηλού επιπέδου προστασίας των καταναλωτών, δεν μπορεί να επιτευχθεί επαρκώς από τα κράτη μέλη και μπορεί, συνεπώς, να επιτευχθεί καλύτερα σε επίπεδο Ένωσης, η Ένωση μπορεί να εγκρίνει μέτρα, σύμφωνα με την αρχή της επικουρικότητας, όπως καθορίζεται στο άρθρο 5 της συνθήκης για την Ευρωπαϊκή Ένωση. Σύμφωνα με την αρχή της αναλογικότητας, που διατυπώνεται στο ίδιο άρθρο, η παρούσα οδηγία δεν υπερβαίνει τα αναγκαία όρια για την επίτευξη του στόχου αυτού.
- (31) Σύμφωνα με την κοινή πολιτική δήλωση της 28ης Σεπτεμβρίου 2011 των κρατών μελών και της Επιτροπής σχετικά με τα επεξηγηματικά έγγραφα<sup>23</sup>, τα κράτη μέλη, σε δικαιολογημένες περιπτώσεις, ανέλαβαν την υποχρέωση να επισυνάπτουν στην κοινοποίηση των μέτρων μεταφοράς στο εθνικό δίκαιο ένα ή περισσότερα έγγραφα στα οποία να διευκρινίζεται η σχέση μεταξύ των επιμέρους διατάξεων της οδηγίας και των αντίστοιχων διατάξεων των πράξεων μεταφοράς στο εθνικό δίκαιο. Όσον αφορά την παρούσα οδηγία, ο νομοθέτης θεωρεί ότι η διαβίβαση τέτοιων εγγράφων είναι δικαιολογημένη.

---

<sup>23</sup> ΕΕ C 369 της 17.12.2011, σ. 14.



ΕΞΕΔΩΣΑΝ ΤΗΝ ΠΑΡΟΥΣΑ ΟΔΗΓΙΑ:

*Άρθρο 1*

**Τροποποιήσεις της οδηγίας 2011/83/ΕΕ**

Η οδηγία 2011/83/ΕΕ τροποποιείται ως εξής:

1) Το άρθρο 3 τροποποιείται ως εξής:

α) προστίθεται η ακόλουθη παράγραφος 1β:

«1β. Τα άρθρα 1 και 2, το άρθρο 3 παράγραφοι 2, 5 και 6, το άρθρο 4, τα άρθρα 16α έως 16ε, το άρθρο 19, τα άρθρα 21 έως 23, το άρθρο 24 παράγραφοι 1, 2, 3 και 4, και τα άρθρα 25 και 26 εφαρμόζονται στις εξ αποστάσεως συμβάσεις που συνάπτονται μεταξύ εμπόρου και καταναλωτή για την παροχή χρηματοοικονομικών υπηρεσιών.

Όταν οι συμβάσεις του πρώτου εδαφίου περιλαμβάνουν μια αρχική συμφωνία παροχής υπηρεσίας και ακολούθως διαδοχικές πράξεις ή σειρά διακριτών πράξεων της αυτής φύσεως που κλιμακώνονται χρονικά, οι διατάξεις που απαριθμούνται στο πρώτο εδάφιο εφαρμόζονται μόνο στην αρχική συμφωνία.»

β) στην παράγραφο 3 το στοιχείο δ) αντικαθίσταται από το ακόλουθο κείμενο:

«δ) για χρηματοοικονομικές υπηρεσίες που δεν καλύπτονται από το άρθρο 3 παράγραφος 1β.»

2) Προστίθεται τα ακόλουθο κεφάλαιο:

**«ΚΕΦΑΛΑΙΟ IIIα**

**ΚΑΝΟΝΕΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΣΥΜΒΑΣΕΙΣ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΟΥ ΣΥΝΑΠΤΟΝΤΑΙ ΕΞ ΑΠΟΣΤΑΣΕΩΣ**

*Άρθρο 16α*

**Υποχρεώσεις ενημέρωσης για τις εξ αποστάσεως συμβάσεις χρηματοοικονομικών υπηρεσιών προς τους καταναλωτές**

1. Πριν δεσμευθεί ο καταναλωτής με εξ αποστάσεως σύμβαση ή με οποιαδήποτε αντίστοιχη προσφορά, ο έμπορος παρέχει στον καταναλωτή με σαφή και κατανοητό τρόπο τις ακόλουθες πληροφορίες:

α) την ταυτότητα και την κύρια επιχειρηματική δραστηριότητα του εμπόρου·

- β) τη γεωγραφική διεύθυνση όπου ο έμπορος είναι εγκατεστημένος, καθώς και τον αριθμό τηλεφώνου και τη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου του· επιπλέον, όταν ο έμπορος παρέχει άλλα μέσα διαδικτυακής επικοινωνίας που διασφαλίζουν ότι ο καταναλωτής μπορεί να διατηρήσει οποιαδήποτε γραπτή επικοινωνία με τον έμπορο σε σταθερό μέσο, συμπεριλαμβανομένης της ημερομηνίας και της ώρας της εν λόγω επικοινωνίας, η ενημέρωση περιλαμβάνει επίσης λεπτομέρειες σχετικά με τα εν λόγω άλλα μέσα· όλα τα εν λόγω μέσα επικοινωνίας που παρέχει ο έμπορος εξασφαλίζουν ότι ο καταναλωτής μπορεί να έρθει σε επαφή γρήγορα και να επικοινωνήσει αποτελεσματικά με αυτόν· ανάλογα με την περίπτωση, ο έμπορος παρέχει επίσης τη γεωγραφική διεύθυνση και τα στοιχεία ταυτότητας του εμπόρου για λογαριασμό του οποίου ενεργεί·
- γ) εάν διαφέρει από τη διεύθυνση που παρέχεται βάσει του στοιχείου β), τη γεωγραφική διεύθυνση της εμπορικής έδρας του εμπόρου και, όπου ενδείκνυται, εκείνη του εμπόρου για λογαριασμό του οποίου ενεργεί, όπου ο καταναλωτής μπορεί να απευθύνει τυχόν παράπονά του·
- δ) σε περίπτωση που ο έμπορος είναι καταχωρισμένος σε εμπορικό ή αντίστοιχο δημόσιο μητρώο, το εμπορικό μητρώο στο οποίο είναι εγγεγραμμένος και τον αριθμό μητρώου του ή ισοδύναμο μέσο ταυτοποίησης στο εν λόγω μητρώο·
- ε) όταν η δραστηριότητα του εμπόρου υπόκειται σε καθεστώς έγκρισης, τα στοιχεία της αρμόδιας εποπτικής αρχής·
- στ) περιγραφή των κυριότερων χαρακτηριστικών της χρηματοοικονομικής υπηρεσίας·
- ζ) το συνολικό τίμημα που πρέπει να πληρώσει ο καταναλωτής στον έμπορο για τη χρηματοοικονομική υπηρεσία, συμπεριλαμβανομένων όλων των συναφών τελών, επιβαρύνσεων και δαπανών και όλων των φόρων που καταβάλλει ο έμπορος, ή, εάν δεν μπορεί να προσδιοριστεί το ακριβές τίμημα, τη βάση υπολογισμού του τιμήματος, κατά τρόπον ώστε να μπορεί να το ελέγξει ο καταναλωτής·
- η) κατά περίπτωση, ότι το τίμημα εξατομικεύτηκε βάσει αυτοματοποιημένης λήψης αποφάσεων·
- θ) ανάλογα με την περίπτωση, προειδοποίηση στην οποία αναφέρεται ότι η χρηματοοικονομική υπηρεσία συνδέεται με μέσα που συνεπάγονται επιμέρους κινδύνους συνδεδεμένους με τα επιμέρους χαρακτηριστικά ή τις πράξεις που πρέπει να εκτελεστούν ή των οποίων η τιμή εξαρτάται από τις διακυμάνσεις στις κεφαλαιαγορές τις οποίες ο έμπορος δεν μπορεί να ελέγξει, καθώς και ότι οι αποδόσεις του παρελθόντος δεν αποτελούν δείκτη για τις μελλοντικές αποδόσεις·
- ι) ενημέρωση για ενδεχόμενη ύπαρξη άλλων φόρων και/ή δαπανών που δεν εισπράττονται μέσω του εμπόρου ούτε χρεώνονται από αυτόν·

- ια) τυχόν χρονικούς περιορισμούς της ισχύος των παρεχόμενων πληροφοριών·
- ιβ) τις ρυθμίσεις σχετικά με την πληρωμή και την εκτέλεση της σύμβασης·
- ιγ) το τυχόν ειδικό επιπλέον κόστος που συνεπάγεται για τον καταναλωτή η χρήση των μέσων επικοινωνίας εξ αποστάσεως, εάν αυτό το επιπλέον κόστος χρεώνεται·
- ιδ) κατά περίπτωση, σύντομη περιγραφή των χαρακτηριστικών κινδύνου-απόδοσης·
- ιε) κατά περίπτωση, πληροφορίες σχετικά με τυχόν περιβαλλοντικούς ή κοινωνικούς στόχους τους οποίους επιδιώκει η χρηματοοικονομική υπηρεσία·
- ιστ) την ύπαρξη ή μη δικαιώματος υπαναχώρησης και, εάν υπάρχει τέτοιο δικαίωμα, τη διάρκεια και τις προϋποθέσεις άσκησής του, συμπεριλαμβανομένων πληροφοριών για το ποσό που ενδέχεται να υποχρεωθεί να πληρώσει ο καταναλωτής, καθώς επίσης και τις συνέπειες της μη άσκησης αυτού του δικαιώματος·
- ιζ) την ελάχιστη διάρκεια της εξ αποστάσεως σύμβασης, εάν πρόκειται για σύμβαση παροχής χρηματοοικονομικών υπηρεσιών σε μόνιμη βάση ή περιοδικά·
- ιη) πληροφορίες σχετικά με τυχόν δικαιώματα των μερών για πρόωρη ή μονομερή καταγγελία της σύμβασης δυνάμει των όρων της εξ αποστάσεως σύμβασης, συμπεριλαμβανομένων τυχόν κυρώσεων που επιβάλλονται δυνάμει της σύμβασης στις περιπτώσεις αυτές·
- ιθ) πρακτικές οδηγίες για την άσκηση του δικαιώματος υπαναχώρησης, στις οποίες αναφέρονται, μεταξύ άλλων, η διεύθυνση ή η διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στην οποία θα πρέπει να αποστέλλεται η κοινοποίηση υπαναχώρησης και, για τις χρηματοοικονομικές συμβάσεις που συνάπτονται με ηλεκτρονικά μέσα, πληροφορίες σχετικά με την ύπαρξη και την τοποθέτηση του κουμπιού υπαναχώρησης, που προβλέπεται στο άρθρο 16δ·
- ικ) κάθε συμβατική ρήτρα σχετικά με το εφαρμοστέο δίκαιο στην εξ αποστάσεως σύμβαση και/ή το αρμόδιο δικαστήριο·
- κα) τη γλώσσα ή τις γλώσσες στις οποίες παρέχονται οι όροι και οι προϋποθέσεις της σύμβασης και η πρότερη ενημέρωση που προβλέπεται στο παρόν άρθρο, καθώς επίσης και τη γλώσσα ή τις γλώσσες στις οποίες ο έμπορος, σε συμφωνία με τον καταναλωτή, αναλαμβάνει την υποχρέωση να επικοινωνεί κατά τη διάρκεια της εξ αποστάσεως σύμβασης·
- κβ) κατά περίπτωση, τη δυνατότητα προσφυγής σε εξωδικαστικό μηχανισμό παραπόνων και επανόρθωσης, στον οποίο υπάγεται ο έμπορος, καθώς και τους τρόπους πρόσβασης σε αυτόν.

2. Στην περίπτωση τηλεφωνικών επικοινωνιών, η ταυτότητα του εμπόρου και η εμπορική φύση της επικοινωνίας που ξεκίνησε ο έμπορος πρέπει να δηλώνονται ρητά στην αρχή οποιασδήποτε συνομιλίας με τον καταναλωτή.

Όταν ο καταναλωτής συμφωνεί ρητά να συνεχίσει τις τηλεφωνικές επικοινωνίες, κατά παρέκκλιση από την παράγραφο 1, πρέπει να παρέχονται μόνον οι πληροφορίες που προβλέπονται στα στοιχεία α), στ), ζ) και ιστ) της εν λόγω παραγράφου.

Ο έμπορος ενημερώνει τον καταναλωτή για τη φύση και τη διαθεσιμότητα των λοιπών πληροφοριών που προβλέπονται στην παράγραφο 1 και παρέχει τις πληροφορίες αυτές κατά την εκπλήρωση των υποχρεώσεων που απορρέουν από την παράγραφο 3.

3. Ο έμπορος παρέχει τις πληροφορίες που προβλέπονται στην παράγραφο 1 τουλάχιστον μία ημέρα πριν από τη δέσμευση του καταναλωτή από τυχόν εξ αποστάσεως σύμβαση.

Όταν οι πληροφορίες που προβλέπονται στην παράγραφο 1 παρέχονται σε χρονικό διάστημα συντομότερο της μίας ημέρας προτού ο καταναλωτής δεσμευθεί από την εξ αποστάσεως σύμβαση, τα κράτη μέλη απαιτούν από τον έμπορο να αποστείλει στον καταναλωτή υπενθύμιση, σε σταθερό μέσο, για τη δυνατότητα υπαναχώρησης από την εξ αποστάσεως σύμβαση, καθώς και για τη διαδικασία που πρέπει να τηρηθεί για την υπαναχώρηση, σύμφωνα με το άρθρο 16β. Η εν λόγω υπενθύμιση παρέχεται στον καταναλωτή, το αργότερο μία ημέρα μετά τη σύναψη της εξ αποστάσεως σύμβασης.

4. Οι πληροφορίες που προβλέπονται στην παράγραφο 1 παρέχονται στον καταναλωτή σε σταθερό μέσο και σελιδοποιούνται με τρόπο που καθιστά εύκολη την ανάγνωση, με χρήση χαρακτήρων αναγνώσιμου μεγέθους.

Με εξαίρεση τις πληροφορίες που προβλέπονται στην παράγραφο 1 στοιχεία α), στ), ζ) και ιστ), ο έμπορος επιτρέπεται να διαστρωματώνει τις πληροφορίες όταν αυτές παρέχονται με ηλεκτρονικά μέσα.

Σε περίπτωση που ο έμπορος αποφασίσει να διαστρωματώσει τις πληροφορίες, είναι δυνατόν να εκτυπωθούν οι πληροφορίες που προβλέπονται στην παράγραφο 1 ως ένα ενιαίο έγγραφο.

Σε περίπτωση που χρησιμοποιούνται χρώματα στην παροχή ενημέρωσης η οποία προβλέπεται στην παράγραφο 1, αυτά δεν δυσχεραίνουν τη δυνατότητα κατανόησης των πληροφοριών εφόσον το έγγραφο βασικών πληροφοριών εκτυπώνεται ή φωτοτυπείται ασπρόμαυρα.

Η ενημέρωση που προβλέπεται στην παράγραφο 1 διατίθεται, κατόπιν αιτήματος, σε κατάλληλη μορφή σε καταναλωτές με προβλήματα όρασης.

5. Ως προς την εκπλήρωση των υποχρεώσεων ενημέρωσης που ορίζονται στο παρόν άρθρο, ο έμπορος φέρει το βάρος της απόδειξης.

6. Όταν άλλη πράξη της Ένωσης που διέπει συγκεκριμένες χρηματοοικονομικές υπηρεσίες περιέχει κανόνες σχετικά με τις πληροφορίες που πρέπει να παρέχονται στον καταναλωτή πριν από τη σύναψη της σύμβασης, στις συγκεκριμένες

χρηματοοικονομικές υπηρεσίες εφαρμόζονται μόνον οι απαιτήσεις προσυμβατικής ενημέρωσης της εν λόγω πράξης της Ένωσης, εκτός εάν προβλέπεται διαφορετικά στην εν λόγω πράξη.

## Άρθρο 16β

### **Δικαίωμα υπαναχώρησης από εξ αποστάσεως συμβάσεις χρηματοοικονομικών υπηρεσιών**

1. Τα κράτη μέλη διασφαλίζουν ότι ο καταναλωτής διαθέτει προθεσμία δεκατεσσάρων ημερολογιακών ημερών για να υπαναχωρήσει από τη σύμβαση χωρίς ποινή και χωρίς να αναφέρει αιτιολογία.

Η προθεσμία υπαναχώρησης που προβλέπεται στο πρώτο εδάφιο αρχίζει μία από τις ακόλουθες ημέρες:

- α) είτε την ημέρα σύναψης της εξ αποστάσεως σύμβασης,
  - β) είτε την ημέρα κατά την οποία ο καταναλωτής παραλαμβάνει τους όρους και τις προϋποθέσεις της σύμβασης, και τις πληροφορίες κατά το άρθρο 16α, εάν η ημέρα αυτή είναι μεταγενέστερη από εκείνη του στοιχείου α) του παρόντος εδαφίου.
2. Το δικαίωμα υπαναχώρησης δεν εφαρμόζεται στα εξής:

- α) σε χρηματοοικονομικές υπηρεσίες προς τους καταναλωτές το τίμημα των οποίων εξαρτάται από διακυμάνσεις της κεφαλαιαγοράς τις οποίες ο έμπορος δεν μπορεί να ελέγξει και οι οποίες μπορούν να επέλθουν κατά τη διάρκεια της προθεσμίας υπαναχώρησης, όπως για παράδειγμα υπηρεσίες που αφορούν:

- συνάλλαγμα·
- μέσα της χρηματαγοράς· μεταβιβάσιμες κινητές αξίες·
- μερίδια σε οργανισμούς συλλογικών επενδύσεων·
- χρηματοπιστωτικά συμβόλαια μελλοντικής εκπλήρωσης (future contracts), συμπεριλαμβανομένων των ισοδυνάμων τίτλων που παρέχουν δικαίωμα εκκαθάρισης τοις μετρητοίς·
- προθεσμιακές συμφωνίες επιτοκίου (FRA)·
- συμφωνίες ανταλλαγής επιτοκίων, νομισμάτων και μετοχών·
- δικαιώματα προαίρεσης (options) αγοράς ή πώλησης οιαδήποτε τίτλου από τους προβλεπόμενους στο παρόν σημείο, συμπεριλαμβανομένων των ισοδυνάμων τίτλων που παρέχουν δικαίωμα εκκαθάρισης τοις μετρητοίς. Στη συγκεκριμένη κατηγορία περιλαμβάνονται ιδίως τα δικαιώματα προαίρεσης συναλλάγματος και επιτοκίων·

- κρυπτοστοιχεία, όπως ορίζονται στο [άρθρο 3 παράγραφος 1 σημείο 2 της πρότασης κανονισμού του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου για τις αγορές κρυπτοστοιχείων και για την τροποποίηση της οδηγίας (ΕΕ) 2019/1937, της 24.9.2020, COM(2020) 593 final].
  - β) σε ασφαλιστήρια συμβόλαια ταξιδιών και αποσκευών ή παρόμοια βραχυπρόθεσμα ασφαλιστήρια συμβόλαια με διάρκεια μικρότερη του ενός μηνός·
  - γ) σε συμβάσεις των οποίων η εκτέλεση έχει ολοκληρωθεί πλήρως και από τα δύο μέρη με ρητή αίτηση του καταναλωτή προτού ασκήσει ο καταναλωτής το δικαίωμα υπαναχώρησης.
3. Ο καταναλωτής έχει κάνει χρήση του δικαιώματος υπαναχώρησης εντός της προθεσμίας υπαναχώρησης που προβλέπεται στην παράγραφο 1, εάν η δήλωση περί άσκησης του δικαιώματος υπαναχώρησης αποσταλεί ή το κουμπί υπαναχώρησης που προβλέπεται στην παράγραφο 5 ενεργοποιηθεί από τον καταναλωτή πριν από τη λήξη της προθεσμίας.
4. Το παρόν άρθρο εφαρμόζεται με την επιφύλαξη τυχόν κανόνων του εθνικού δικαίου που ορίζουν προθεσμία κατά τη διάρκεια της οποίας δεν μπορεί να ξεκινήσει η εκτέλεση της σύμβασης.
5. Τα κράτη μέλη διασφαλίζουν ότι, για τις εξ αποστάσεως συμβάσεις που συνάπτονται με ηλεκτρονικά μέσα, ο έμπορος παρέχει τη δυνατότητα χρήσης κουμπιού υπαναχώρησης προκειμένου να διευκολυνθεί η άσκηση του δικαιώματος υπαναχώρησης από τον καταναλωτή. Το κουμπί αυτό φέρει ευδιάκριτη επισήμανση με την ένδειξη «Υπαναχώρηση από τη σύμβαση» ή με αντίστοιχη σαφή διατύπωση.
- Το κουμπί υπαναχώρησης τοποθετείται με ευδιάκριτο τρόπο και παραμένει μονίμως διαθέσιμο καθ' όλη τη διάρκεια της προθεσμίας υπαναχώρησης στην ίδια ηλεκτρονική διεπαφή με εκείνη που χρησιμοποιήθηκε για τη σύναψη της εξ αποστάσεως σύμβασης. Επιπλέον, ο έμπορος μπορεί επίσης να παράσχει το κουμπί υπαναχώρησης μέσω άλλου διαύλου.
- Ο έμπορος διασφαλίζει ότι η ενεργοποίηση του κουμπιού υπαναχώρησης οδηγεί σε άμεση επιβεβαίωση προς τον καταναλωτή ότι έχει ασκηθεί το δικαίωμα υπαναχώρησης, η οποία περιλαμβάνει την ημερομηνία και την ώρα άσκησης του δικαιώματος υπαναχώρησης. Ο έμπορος παρέχει στον καταναλωτή επιβεβαίωση της άσκησης του δικαιώματος υπαναχώρησης σε σταθερό μέσο.
6. Όταν άλλη πράξη της Ένωσης που διέπει συγκεκριμένες χρηματοοικονομικές υπηρεσίες περιέχει κανόνες σχετικά με την άσκηση του δικαιώματος υπαναχώρησης, στις συγκεκριμένες χρηματοοικονομικές υπηρεσίες εφαρμόζονται μόνον οι κανόνες περί δικαιώματος υπαναχώρησης της εν λόγω πράξης της Ένωσης, εκτός εάν προβλέπεται διαφορετικά στην εν λόγω πράξη.

#### Άρθρο 16γ

#### **Πληρωμή για την υπηρεσία που παρασχέθηκε πριν από την υπαναχώρηση**

1. Εάν ο καταναλωτής ασκήσει το δικαίωμα υπαναχώρησης που προβλέπεται στο άρθρο 16β, ο εν λόγω καταναλωτής ενδέχεται να υποχρεωθεί να πληρώσει αμελλητί μόνο για την υπηρεσία που έχει όντως παράσχει σε αυτόν ο έμπορος σύμφωνα με τους όρους της εξ αποστάσεως σύμβασης. Το πληρωτέο ποσό:
  - α) δεν υπερβαίνει το ποσό που αναλογεί στην έκταση των υπηρεσιών που έχουν ήδη παρασχεθεί σε σύγκριση με το σύνολο των παροχών που προβλέπονται στην εξ αποστάσεως σύμβαση·
  - β) δεν είναι σε καμία περίπτωση τέτοιο που να μπορεί να εκλαμβάνεται ως ποινή.
2. Ο έμπορος δεν μπορεί να απαιτήσει από τον καταναλωτή να καταβάλει κανένα ποσό βάσει της παραγράφου 1 του παρόντος άρθρου, εκτός εάν μπορεί να αποδείξει ότι ο καταναλωτής είχε δεόντως ενημερωθεί για το πληρωτέο ποσό, σύμφωνα με το άρθρο 16α παράγραφος 1 στοιχείο ιστ). Ωστόσο, σε καμία περίπτωση δεν μπορεί ο έμπορος να απαιτήσει την εν λόγω πληρωμή, εάν έχει αρχίσει να εκτελεί τη σύμβαση πριν από την εκπνοή της προθεσμίας υπαναχώρησης η οποία προβλέπεται στο άρθρο 16β παράγραφος 1, χωρίς να το ζητήσει προηγουμένως ο καταναλωτής.
3. Ο έμπορος επιστρέφει στον καταναλωτή, αμελλητί και το αργότερο εντός τριάντα ημερολογιακών ημερών, κάθε χρηματικό ποσό που έχει τυχόν λάβει από αυτόν βάσει των όρων της εξ αποστάσεως σύμβασης, με εξαίρεση το ποσό που προβλέπεται στην παράγραφο 1. Η προθεσμία ξεκινά από την ημέρα που ο έμπορος λαμβάνει την κοινοποίηση της υπαναχώρησης.
4. Ο καταναλωτής επιστρέφει στον έμπορο, αμελλητί και το αργότερο εντός 30 ημερολογιακών ημερών, κάθε χρηματικό ποσό που έχει τυχόν λάβει από αυτόν. Η εν λόγω προθεσμία ξεκινά από την ημέρα κατά την οποία ο καταναλωτής υπαναχώρησε από τη σύμβαση.

## Άρθρο 16δ

### Επαρκείς εξηγήσεις

1. Τα κράτη μέλη εξασφαλίζουν ότι οι έμποροι υποχρεούνται να παρέχουν επαρκείς εξηγήσεις στον καταναλωτή σχετικά με τις προτεινόμενες συμβάσεις χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, οι οποίες επιτρέπουν στον καταναλωτή να εκτιμήσει κατά πόσον η προτεινόμενη σύμβαση και οι παρεπόμενες υπηρεσίες είναι προσαρμοσμένες στις ανάγκες και την οικονομική του κατάσταση. Οι εξηγήσεις περιλαμβάνουν τα ακόλουθα στοιχεία:
  - α) την απαιτούμενη προσυμβατική ενημέρωση·
  - β) τα ουσιώδη χαρακτηριστικά της προτεινόμενης σύμβασης, συμπεριλαμβανομένων των πιθανών παρεπόμενων υπηρεσιών·
  - γ) τις συγκεκριμένες επιπτώσεις που μπορεί η προτεινόμενη σύμβαση να έχει για τον καταναλωτή, συμπεριλαμβανομένων των συνεπειών της αδυναμίας πληρωμής ή της υπερημερίας πληρωμής του καταναλωτή.

2. Η παράγραφος 1 ισχύει επίσης για τις εξηγήσεις που παρέχονται στον καταναλωτή κατά τη χρήση διαδικτυακών εργαλείων, όπως ζωντανών συνομιλιών, μπουτ συνομιλίας, αυτοματοποιημένων συμβουλών, διαδραστικών εργαλείων ή παρόμοιων προσεγγίσεων.
3. Τα κράτη μέλη διασφαλίζουν ότι, σε περίπτωση που ο έμπορος χρησιμοποιεί διαδικτυακά εργαλεία, ο καταναλωτής έχει το δικαίωμα να ζητήσει και να εξασφαλίσει ανθρώπινη παρέμβαση.
4. Όταν άλλη πράξη της Ένωσης που διέπει συγκεκριμένες χρηματοοικονομικές υπηρεσίες περιέχει κανόνες σχετικά με τις πληροφορίες που πρέπει να παρέχονται στον καταναλωτή πριν από τη σύναψη της σύμβασης, οι παράγραφοι 1 έως 3 του παρόντος άρθρου δεν εφαρμόζονται.

## Άρθρο 16ε

### Πρόσθετη προστασία όσον αφορά τις διαδικτυακές διεπαφές

Με την επιφύλαξη της οδηγίας 2005/29/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου<sup>24</sup> και της οδηγίας 93/13/EOK του Συμβουλίου<sup>25</sup>, τα κράτη μέλη θεσπίζουν μέτρα που απαιτούν από τους εμπόρους, όταν συνάπτουν συμβάσεις χρηματοοικονομικών υπηρεσιών εξ αποστάσεως, να μην χρησιμοποιούν τη δομή, τον σχεδιασμό, τη λειτουργία ή τον τρόπο λειτουργίας της διαδικτυακής διεπαφής τους κατά τρόπο που θα μπορούσε να στρεβλώσει ή να υπονομεύσει την ικανότητα των καταναλωτών να λαμβάνουν αποφάσεις ή να πραγματοποιούν επιλογές που να είναι ελεύθερες, αυτόνομες και τεκμηριωμένες.»

## Άρθρο 2

### Μεταφορά στο εθνικό δίκαιο

1. Τα κράτη μέλη θεσπίζουν και δημοσιεύουν, το αργότερο την [24 μήνες μετά την έκδοση], τις αναγκαίες νομοθετικές, κανονιστικές και διοικητικές διατάξεις για να συμμορφωθούν με την παρούσα οδηγία. Ανακοινώνουν αμέσως στην Επιτροπή το κείμενο των εν λόγω διατάξεων.

Εφαρμόζουν τις διατάξεις αυτές από [την ημερομηνία 24 μήνες μετά την έκδοση].

Οι διατάξεις αυτές, όταν θεσπίζονται από τα κράτη μέλη, περιέχουν αναφορά στην παρούσα οδηγία ή συνοδεύονται από την αναφορά αυτή κατά την επίσημη δημοσίευσή τους. Ο τρόπος της αναφοράς αποφασίζεται από τα κράτη μέλη.

---

<sup>24</sup> Οδηγία 2005/29/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 11ης Μαΐου 2005, για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές των επιχειρήσεων προς τους καταναλωτές στην εσωτερική αγορά και για την τροποποίηση της οδηγίας 84/450/EOK του Συμβουλίου, των οδηγιών 97/7/EK, 98/27/EK, 2002/65/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου και του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου («Οδηγία για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές») (ΕΕ L 149 της 11.6.2005, σ. 22).

<sup>25</sup> Οδηγία 93/13/EOK του Συμβουλίου, της 5ης Απριλίου 1993, σχετικά με τις καταχρηστικές ρήτρες των συμβάσεων που συνάπτονται με καταναλωτές (ΕΕ L 95 της 21.4.1993, σ. 29).



2. Τα κράτη μέλη ανακοινώνουν στην Επιτροπή το κείμενο των ουσιωδών διατάξεων εθνικού δικαίου τις οποίες θεσπίζουν στον τομέα που διέπεται από την παρούσα οδηγία.

### *Άρθρο 3*

#### **Κατάργηση**

Η οδηγία 2002/65/ΕΚ καταργείται από την [24 μήνες μετά την έκδοση].

Οι παραπομπές στην καταργούμενη οδηγία νοούνται ως παραπομπές στην οδηγία 2011/83/ΕΕ, όπως τροποποιήθηκε από την παρούσα οδηγία, και διαβάζονται σύμφωνα με τον πίνακα αντιστοιχίας που παρατίθεται στο παράρτημα της παρούσας οδηγίας.

### *Άρθρο 4*

#### **Έναρξη ισχύος**

Η παρούσα οδηγία αρχίζει να ισχύει την εικοστή ημέρα από τη δημοσίευσή της στην *Επίσημη Εφημερίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης*.

### *Άρθρο 5*

#### **Αποδέκτες**

Η παρούσα οδηγία απευθύνεται στα κράτη μέλη.

Βρυξέλλες,

*Για το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο*  
*Η Πρόεδρος*

*Για το Συμβούλιο*  
*Ο Πρόεδρος*