

32002L0065

L 271/16

DZIENNIK URZĘDOWY WSPÓLNOT EUROPEJSKICH

9.10.2002

DYREKTYWA 2002/65/WE PARLAMENTU EUROPEJSKIEGO I RADY
z dnia 23 września 2002 r.
dotycząca sprzedaży konsumentom usług finansowych na odległość oraz zmieniająca dyrektywę Rady
90/619/EWG oraz dyrektywy 97/7/WE i 98/27/WE

PARLAMENT EUROPEJSKI I RADA UNII EUROPEJSKIEJ,

uwzględniając Traktat ustanawiający Wspólnotę Europejską, w szczególności jego art. 47 ust. 2, art. 55 i art. 95,

uwzględniając wniosek Komisji ⁽¹⁾,

uwzględniając opinię Komitetu Ekonomiczno-Społecznego ⁽²⁾,

stanowiąc zgodnie z procedurą ustanowioną w art. 251 Traktatu ⁽³⁾,

a także mając na uwadze, co następuje:

- (1) W kontekście osiągnięcia celów jednolitego rynku ważne jest przyjęcie środków zmierzających do stopniowej konsolidacji tego rynku, środki te muszą przyczyniać się do osiągnięcia wysokiego poziomu ochrony konsumentów zgodnie z art. 95 i 153 Traktatu.
- (2) Zarówno dla konsumentów, jak i dostawców usług finansowych sprzedaż na odległość usług finansowych, będzie jednym z głównych faktycznych skutków wprowadzania rynku wewnętrznego.
- (3) W ramach rynku wewnętrznego w interesie konsumentów leży posiadanie dostępu bez dyskryminacji do możliwie najszerszego zakresu usług finansowych dostępnych na terenie Wspólnoty, tak by mogli oni wybierać te, które najbardziej odpowiadają ich potrzebom. W celu zagwarantowania wolności wyboru, która jest podstawowym prawem konsumentów, niezbędny jest wysoki poziom ochrony konsumentów w celu wzmocnienia zaufania konsumenta do sprzedaży na odległość.
- (4) Aby rynek wewnętrzny funkcjonował sprawnie, istotne jest, żeby konsumenci mogli negocjować i zawierać umowy z dostawcą, który ma siedzibę w innym Państwie Członkowskim, bez względu na to, czy dostawca ma siedzibę również w Państwie Członkowskim, w którym zamieszkuje konsument.

- (5) Z uwagi na swój niematerialny charakter usługi finansowe szczególnie nadają się do sprzedaży na odległość i ustanowienie ram prawnych regulujących sprzedaż usług finansowych na odległość powinno zwiększyć zaufanie konsumentów do wykorzystywania nowych technik sprzedaży na odległość usług finansowych, takich jak handel elektroniczny.
- (6) Niniejsza dyrektywa powinna być stosowana zgodnie z Traktatem i prawem wtórnym, w tym z dyrektywą 2000/31/WE ⁽⁴⁾ o handlu elektronicznym, stosowaną wyłącznie do transakcji, których dotyczy.
- (7) Niniejsza dyrektywa ma na celu osiągnięcie celów ustalonych powyżej, bez uszczerbku dla prawa wspólnotowego lub krajowego regulującego swobodę świadczenia usług lub, tam, gdzie ma to zastosowanie, kontrolę Państwa Członkowskiego przyjmującego i/lub systemów zezwoleń lub nadzoru w Państwach Członkowskich, w których jest to zgodne z prawodawstwem wspólnotowym.
- (8) Ponadto niniejsza dyrektywa, w szczególności jej przepisy odnoszące się do informowania o wszelkich klauzulach umownych w odniesieniu do prawa właściwego dla umowy i/lub właściwego sądu, nie wpływa na stosowanie do sprzedaży konsumentowi usług finansowych na odległość rozporządzenia Rady (WE) nr 44/2001 z dnia 22 grudnia 2000 r. w sprawie jurysdykcji i uznawania orzeczeń sądowych oraz ich wykonywania w sprawach cywilnych i handlowych ⁽⁵⁾ lub Konwencji Rzymskiej o prawie właściwym dla zobowiązań umownych z 1980 r.
- (9) Osiągnięcie celów planu działania w zakresie usług finansowych wymaga w niektórych obszarach wyższego poziomu ochrony konsumentów. Pociąga to za sobą większą zbieżność, w szczególności w odniesieniu do niezharmonizowanych zbiorowych funduszy inwestycyjnych, zasad postępowania stosowanych do usług inwestycyjnych i kredytów konsumenckich. Do czasu osiągnięcia powyższej zbieżności należy utrzymać wysoki poziom ochrony konsumentów.
- (10) Dyrektywa 97/7/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 20 maja 1997 r. w sprawie ochrony konsumentów w przypadku umów zawieranych na odległość ⁽⁶⁾ ustanawia główne zasady stosowane do umów zawieranych na odległość, których przedmiotem są towary lub usługi między dostawcą a konsumentem. Jednakże ta dyrektywa nie obejmuje usług finansowych.

⁽¹⁾ Dz.U. C 385 z 11.12.1998, str. 10 oraz Dz.U. C 177 E z 27.6.2000, str. 21.

⁽²⁾ Dz.U. C 169 z 16.6.1999, str. 43.

⁽³⁾ Opinia Parlamentu Europejskiego z dnia 5 maja 1999 r. (Dz.U. C 279 z 1.10.1999, str. 207), wspólne stanowisko Rady z dnia 19 grudnia 2001 r. (Dz.U. C 58 E z 5.3.2002, str. 32) oraz decyzja Parlamentu Europejskiego z dnia 14 maja 2002 r. (dotychczas nieopublikowana w Dzienniku Urzędowym). Decyzja Rady z dnia 26 czerwca 2002 r. (dotychczas nieopublikowana w Dzienniku Urzędowym).

⁽⁴⁾ Dz.U. L 178 z 17.7.2000, str. 1.

⁽⁵⁾ Dz.U. L 12 z 16.1.2001, str. 1.

⁽⁶⁾ Dz.U. L 144 z 4.6.1997, str. 19.

- (11) W kontekście analiz przeprowadzonych przez Komisję w celu ustalenia zapotrzebowania na szczególne środki w obszarze usług finansowych Komisja zaprosiła wszystkie zainteresowane strony do przekazania swoich uwag, w szczególności związanych z przygotowaniem Zielonej Księgi zatytułowanej „Usługi finansowe — spełnianie oczekiwań konsumentów”. Konsultacje prowadzone w tej kwestii wykazały, że istnieje konieczność wzmocnienia ochrony konsumentów w tym obszarze. Dlatego Komisja zdecydowała się przedstawić szczególny wniosek dotyczący sprzedaży usług finansowych na odległość.
- (12) Przyjęcie przez Państwa Członkowskie sprzecznych lub różnych zasad ochrony konsumentów regulujących sprzedaż na odległość usług finansowych mogłoby utrudniać funkcjonowanie rynku wewnętrznego i konkurencję pomiędzy przedsiębiorstwami na tym rynku. Niezbędne zatem jest wprowadzenie w życie wspólnych zasad w tym obszarze na poziomie Wspólnoty. Zasady te opierałyby się na nieograniczaniu ogólnej ochrony konsumentów w Państwach Członkowskich.
- (13) Niniejsza dyrektywa powinna gwarantować wysoki poziom ochrony konsumentów w celu zapewnienia swobodnego przepływu usług finansowych. Państwa Członkowskie nie powinny mieć możliwości przyjmowania innych przepisów niż przepisy ustanowione w niniejszej dyrektywie w obszarach, które ona harmonizuje, chyba że inaczej postanowiono w niniejszej dyrektywie.
- (14) Niniejsza dyrektywa obejmuje wszystkie usługi finansowe, jakie mogą być świadczone na odległość. Jednakże pewne usługi finansowe regulowane są szczególnymi przepisami prawodawstwa wspólnotowego, które nadal mają zastosowanie do tych usług finansowych. Jednakże zasady regulujące sprzedaż takich usług na odległość powinny zostać ustanowione.
- (15) Umowy negocjowane na odległość wymagają wykorzystania środków porozumiewania się na odległość, które są stosowane jako część systemu sprzedaży na odległość lub świadczenia usług niewymagającego jednoczesnej obecności dostawcy usług i konsumenta. Stały rozwój tych środków porozumiewania się wymaga określenia zasad, które byłyby wiążące nawet dla tych środków, które jeszcze nie są w powszechnym użyciu. Zatem umowy zawierane na odległość są umowami, w odniesieniu do których oferta, proces negocjacji i zawarcie umowy dokonuje się na odległość.
- (16) Pojedyncza umowa obejmująca kolejne czynności lub pojedyncze czynności tego samego charakteru wykonane w czasie mogą być przedmiotem różnego traktowania prawnego w różnych Państwach Członkowskich, ale ważne jest, by niniejsza dyrektywa była stosowana w ten sam sposób we wszystkich Państwach Członkowskich. W tym celu właściwe jest uznanie, że niniejsza dyrektywa ma zastosowanie do pierwszej z serii kolejnych czynności lub odrębnych czynności tego samego rodzaju wykonywanych w czasie, które mogą być uznane za będące całością, bez względu na to, czy czynność ta lub seria czynności odbywają się na podstawie jednej umowy lub kilku kolejnych umów.
- (17) Za „wstępną umowę o świadczenie usług” można uznać na przykład otwarcie rachunku bankowego, otrzymanie karty kredytowej, zawarcie umowy na zarządzanie portfelem inwestycyjnym, a za „czynności” można uznać na przykład ulokowanie na rachunku lub wycofanie z rachunku bankowego środków finansowych, dokonanie płatności za pomocą karty kredytowej, transakcje dokonane w ramach umowy zarządzania portfelem inwestycyjnym. Dodawanie nowych elementów do wstępnej umowy o świadczenie usług, takich jak możliwość zastosowania instrumentu płatności elektronicznej w ramach istniejącego rachunku bankowego, nie jest traktowane jako „czynność”, ale jako dodatkowa umowa, do której ma zastosowanie niniejsza dyrektywa. Subskrypcja na nowe jednostki tego samego zbiorowego funduszu inwestycyjnego jest traktowana jako „kolejna czynność tego samego rodzaju”.
- (18) Niniejsza dyrektywa, poprzez objęcie systemu świadczenia usług zorganizowanego przez dostawcę usług finansowych, ma na celu wykluczenie ze swojego zakresu usług świadczonych okazjonalnie i poza strukturą handlową przeznaczoną do zawierania umów na odległość.
- (19) Dostawca jest osobą świadczącą usługi na odległość. Niniejsza dyrektywa powinna jednakże również być stosowana w przypadku, gdy jeden z etapów wymaga udziału pośrednika. Uwzględniając charakter i stopień udziału takiego pośrednika, bez względu na jego status prawny, powinny mieć zastosowanie odpowiednie przepisy niniejszej dyrektywy.
- (20) Trwałe nośniki informacji obejmują w szczególności dyskietki, płyty CD-ROM, płyty DVD oraz twarde dyski komputera konsumenta, na którym przechowywana jest poczta elektroniczna, ale nie obejmują stron internetowych, chyba że spełniają one w pełni kryteria zawarte w definicji trwałego nośnika informacji.
- (21) Wykorzystanie środków porozumiewania się na odległość nie powinno prowadzić do nieuzasadnionego ograniczenia informacji dostarczanej klientowi. Dla zapewnienia przejrzystości niniejsza dyrektywa ustanawia wymogi konieczne do zapewnienia, że konsumentowi dostarczany jest właściwy poziom informacji, zarówno przed, jak i po zawarciu umowy. Przed zawarciem umowy konsument powinien otrzymać wcześniejsze informacje niezbędne do właściwej oceny oferowanej mu usługi finansowej i do dokonania świadomego wyboru. Dostawca powinien określić, jak długo jego oferta ma zastosowanie w obecnym kształcie.
- (22) Pozycje informacyjne wymienione w niniejszej dyrektywie obejmują informacje o charakterze ogólnym, stosowane do wszystkich rodzajów usług finansowych. Inne wymogi odnośnie do informacji, takie jak pokrycie polisy ubezpieczeniowej, nie są określone wyłącznie w niniejszej dyrektywie. Ten rodzaj informacji powinien być dostarczony, tam gdzie konieczne, zgodnie z odpowiednim prawodawstwem wspólnotowym lub ustawodawstwem krajowym zgodnym z prawem wspólnotowym.

- (23) W celu zapewnienia optymalnej ochrony konsumentów ważne jest, aby konsument był właściwie poinformowany o przepisach niniejszej dyrektywy i o wszelkich kodeksach postępowania istniejących w tym obszarze oraz żeby miał prawo odstąpienia.
- (24) Gdy nie ma zastosowania prawo odstąpienia, ponieważ konsument wyraźnie zażądał wykonania umowy, dostawca powinien poinformować go o tym fakcie.
- (25) Konsumentom powinna zostać zapewniona ochrona przed niezamówionymi usługami. Konsumenti powinni być zwolnieni ze wszelkich zobowiązań w przypadkach niezamówionych usług, a brak odpowiedzi nie powinien być rozumiany jako wyraźna zgoda z ich strony. Jednakże zasada ta pozostaje bez uszczerbku dla milczącego przedłużenia okresu ważności umowy zawartej między stronami, jeśli tylko prawo Państw Członkowskich zezwala na takie przedłużenie.
- (26) Państwa Członkowskie powinny podjąć właściwe środki w celu skutecznej ochrony konsumentów, którzy nie życzą sobie kontaktów poprzez niektóre środki porozumiewania się lub w pewnym określonym czasie. Niniejsza dyrektywa powinna pozostać bez uszczerbku dla szczególnych środków ochrony dostępnych dla konsumentów zgodnie z prawodawstwem wspólnotowym dotyczącym ochrony danych osobowych i prywatności.
- (27) W celu ochrony konsumentów niezbędne jest w Państwach Członkowskich istnienie odpowiednich i skutecznych procedur reklamacyjnych i odwoławczych do rozwiązywania potencjalnych sporów między dostawcami a konsumentami przy stosowaniu istniejących procedur, gdzie jest to właściwe.
- (28) Państwa Członkowskie powinny wspierać instytucje publiczne lub prywatne ustanowione w celu rozwiązywania sporów poza systemem sądowym, w celu współpracy w rozwiązywaniu sporów transgranicznych. Taka współpraca mogłaby w szczególności pociągać za sobą zezwalanie konsumentom na składanie do instytucji pozasądowych w Państwie Członkowskim zamieszkania konsumenta skarg dotyczących dostawców posiadających siedzibę w innych Państwach Członkowskich. Ustanowienie ofert FIN-NET zwiększyło pomoc dla konsumentów korzystających z usług transgranicznych.
- (29) Niniejsza dyrektywa pozostaje bez uszczerbku dla rozszerzenia przez Państwa Członkowskie, zgodnie z prawem Wspólnoty, ochrony przewidzianej w niniejszej dyrektywie na organizacje o celu niezarobkowym i osoby korzystające z usług finansowych w celu stania się przedsiębiorcami.
- (30) Niniejsza dyrektywa powinna również obejmować przypadki, gdy ustawodawstwo krajowe zawiera pojęcie konsumenta składającą wiążącą deklarację umowną.
- (31) Przepisy niniejszej dyrektywy w sprawie wyboru języka przez dostawcę pozostają bez uszczerbku dla ustawodawstwa krajowego, przyjętego zgodnie z prawem wspólnotowym regulującym wybór języka.
- (32) Wspólnota i Państwa Członkowskie zobowiązały się w kontekście Układu Ogólnego w sprawie Handlu Usługami (GATS) w odniesieniu do możliwości nabywania przez konsumentów usług bankowych i inwestycyjnych za granicą. GATS daje Państwom Członkowskim prawo do podejmowania środków ze względów ostrożności, w tym środków mających na celu ochronę inwestorów, deponentów, posiadaczy polis ubezpieczeniowych i osób, którym dostawca jest dłużny usługi finansowe. Takie środki nie powinny nakładać ograniczeń wykraczających poza to, co jest wymagane w celu zapewnienia ochrony konsumentów.
- (33) W celu przyjęcia niniejszej dyrektywy należy dostosować zakres dyrektywy 97/7/WE i dyrektywy 98/27/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 19 maja 1998 r. w sprawie nakazów zaprzestania szkodliwych praktyk w celu ochrony interesów konsumentów ⁽¹⁾ oraz zakres okresu unieważnienia w dyrektywie Rady 90/619/EWG z dnia 8 listopada 1990 r. w sprawie koordynacji przepisów ustawowych, wykonawczych i administracyjnych odnoszących się do bezpośrednich ubezpieczeń na życie, ustanawiająca przepisy ułatwiające skuteczne korzystanie ze swobody świadczenia usług ⁽²⁾.
- (34) Ponieważ cele niniejszej dyrektywy, a mianowicie ustanowienie wspólnych zasad sprzedaży na odległość usług finansowych konsumentom nie mogą być w sposób zadowalający osiągnięte przez Państwa Członkowskie i w związku z tym mogą zostać w większym stopniu osiągnięte na poziomie wspólnotowym, Wspólnota może przyjąć środki zgodnie z zasadą pomocniczości określoną w art. 5 Traktatu. Zgodnie z zasadą proporcjonalności ustanowioną w tym artykule niniejsza dyrektywa nie wykracza poza to, co jest konieczne do osiągnięcia tego celu,

PRZYJMUJĄ NINIEJSZĄ DYREKTYWĘ:

Artykuł 1

Przedmiot i zakres

1. Przedmiotem niniejszej dyrektywy jest zbliżenie przepisów ustawowych, wykonawczych i administracyjnych Państw Członkowskich, dotyczących sprzedaży usług finansowych na odległość.
2. W przypadku umów o usługi finansowe, które obejmują wstępną umowę o świadczenie usług, po którym następują kolejne odrębne czynności tego samego rodzaju wykonywane w czasie, przepisy niniejszej dyrektywy mają zastosowanie jedynie do wstępnej umowy.

⁽¹⁾ Dz.U. L 166 z 11.6.1998, str. 51. Dyrektywa ostatnio zmieniona dyrektywą 2000/31/WE (Dz.U. L 178 z 17.7.2001, str. 1).

⁽²⁾ Dz.U. L 330 z 29.11.1990, str. 50. Dyrektywa ostatnio zmieniona dyrektywą 92/96/EWG (Dz.U. L 360 z 9.12.1992, str. 1).

W przypadku gdy nie istnieje wstępna umowa o świadczenie usług, ale kolejne czynności lub wykonywane w czasie odrębne czynności tego samego rodzaju są wykonywane pomiędzy tymi samymi stronami umowy, stosuje się art. 3 i 4 jedynie w momencie wykonania pierwszej czynności. Jednakże jeśli nie wykonano żadnej czynności tego samego rodzaju przez dłuższą niż rok, kolejna czynność jest uważana za pierwszą w nowej serii czynności i odpowiednio art. 3 i 4 mają zastosowanie.

Artykuł 2

Definicje

Do celów niniejszej dyrektywy:

- a) „umowa zawierana na odległość” oznacza każdą umowę dotyczącą usług finansowych zawartą pomiędzy dostawcą a konsumentem w ramach zorganizowanej sprzedaży na odległość lub systemu świadczenia usług prowadzonego przez dostawcę, który do celów umowy korzysta wyłącznie z jednego lub kilku środków porozumiewania się na odległość wyłącznie z chwilą zawarcia umowy;
- b) „usługa finansowa” oznacza wszelkie usługi o charakterze bankowym, kredytowym, ubezpieczeniowym, emerytalnym, inwestycyjnym lub płatniczym;
- c) „dostawca” oznacza każdą osobę fizyczną lub prawną, prywatną lub publiczną, która ze względów handlowych lub zawodowych jest umownym dostawcą usług objętych umowami zawieranymi na odległość;
- d) „konsument” oznacza każdą osobę fizyczną, która w ramach umów zawieranych na odległość objętych niniejszą dyrektywą działa w celach niezwiązanych z działalnością gospodarczą, przedsiębiorstwem lub zawodem;
- e) „środki porozumiewania się na odległość” odnoszą się do wszelkich środków, które bez jednoczesnej fizycznej obecności dostawcy i konsumenta mogą być wykorzystywane do sprzedaży na odległość usługi pomiędzy tymi stronami;
- f) „trwały nośnik informacji” oznacza każdy instrument pozwalający konsumentowi na przechowywanie informacji kierowanych osobiście do niego w sposób dostępny do przyszłego korzystania przez okres czasu odpowiedni do celów informacji i który pozwala na niezmiennione odtworzenie przechowywanej informacji;
- g) „operator lub dostawca środka porozumiewania się na odległość” oznacza każdą publiczną lub prywatną, fizyczną lub prawną osobę, której działalność gospodarcza, przedsiębiorstwo lub zawód polega na udostępnianiu jednego lub kilku środków porozumiewania się na odległość dostawcom.

Artykuł 3

Informacja dla konsumenta przed zawarciem umowy na odległość

1. W odpowiednim czasie przed związaniem konsumenta jakąkolwiek umową zawieraną na odległość lub ofertą otrzymuje on następujące informacje dotyczące:

- 1) dostawcy
 - a) tożsamość i główna działalność dostawcy, adres geograficzny, pod którym dostawca ma siedzibę, i każdy geograficzny adres istotny dla stosunków między klientem a dostawcą;
 - b) tożsamość przedstawiciela dostawcy mającego siedzibę w Państwie Członkowskim konsumenta i adres geograficzny istotny dla stosunków klienta z przedstawicielem, jeśli istnieje taki przedstawiciel;
 - c) jeśli transakcje konsumenta dokonywane są z podmiotem prowadzącym działalność innym niż dostawca, tożsamość tego podmiotu, charakter, w jakim występuje w odniesieniu do konsumenta, i geograficzny adres istotny dla stosunków konsumenta z tym podmiotem;
 - d) w przypadku gdy dostawca jest wpisany do rejestru handlowego lub podobnego rejestru publicznego, rejestr, w którym jest on wpisany, i numer rejestracyjny dostawcy lub równoważny sposób identyfikacji w tym rejestrze;
 - e) w przypadku gdy działalność dostawcy podlega systemowi zezwoleń, dane szczegółowe odpowiedniego organu nadzorczego;
- 2) usługi finansowej
 - a) opis głównych cech charakterystycznych usługi finansowej;
 - b) łączna cena, którą konsument ma zapłacić dostawcy za usługę finansową, włączając w to wszystkie związane z tym opłaty, koszty i wydatki oraz wszelkie podatki płacone za pośrednictwem dostawcy lub, jeśli nie można określić dokładnej ceny, podstawa do obliczenia tej ceny pozwalająca konsumentowi na jej sprawdzenie;
 - c) gdzie istotne, informacja wskazująca, że usługa finansowa jest powiązana z instrumentami obejmującymi specjalne ryzyko związane z ich szczególnymi cechami lub czynnościami, które mają być wykonane lub których cena zależy od wahań na rynkach finansowych pozostających poza kontrolą dostawcy, i że poprzednie wykonania nie stanowią wskaźników dla przyszłego wykonania;
 - d) informacja o możliwości istnienia innych podatków i/lub kosztów, które nie są płacone za pośrednictwem dostawcy lub nałożone przez niego;
 - e) wszelkie ograniczenia okresu ważności dostarczanej informacji;
 - f) ustalenia odnośnie do płatności i wykonania;
 - g) wszelkie specyficzne koszty dodatkowe ponoszone przez konsumenta za korzystanie ze środka porozumiewania się na odległość, jeśli takie koszty są naliczane;
- 3) umowy zawieranej na odległość
 - a) istnienie lub brak prawa odstąpienia zgodnie z art. 6 i jeśli prawo do odstąpienia istnieje, okres jego obowiązywania i warunki wykonania tego prawa, w tym informacja na temat wysokości kwoty, jaka może być wymagana do zapłaty przez konsumenta na podstawie art. 7 ust. 1, a także konsekwencje niewykonania tego prawa;

- b) minimalny okres obowiązywania umowy zawieranej na odległość w przypadku stałego lub okresowego wykonywania usługi finansowej;
- c) informacja na temat praw, jakie przysługują stronom w zakresie wcześniejszego lub jednostronnego wypowiedzenia umowy na mocy warunków umowy zawieranej na odległość, w tym kar nakładanych umownie w takich przypadkach;
- d) praktyczne instrukcje wykonywania prawa odstąpienia, wskazujące, między innymi, adres, na jaki należy wysłać informację o odstąpieniu;
- e) Państwo Członkowskie lub Państwa Członkowskie, których prawo jest przyjmowane przez dostawcę jako podstawa ustanowienia stosunków z konsumentem przed zawarciem umowy na odległość;
- f) wszelkie klauzule umowne w zakresie prawa właściwego w odniesieniu do umowy zawieranej na odległość i/lub właściwego sądu;
- g) język lub języki, w jakich warunki umowne i wcześniejsza informacja określona w niniejszym artykule są dostarczane, oraz ponadto język lub języki, w jakich dostawca w porozumieniu z konsumentem zobowiązuje się do informowania go w okresie obowiązywania tej umowy zawieranej na odległość;

4) odwołania

- a) czy istnieje pozasądowy mechanizm reklamacyjny i odwoławczy dla konsumenta będącego stroną umowy zawieranej na odległość i, jeśli istnieje, informacja o metodach dostępu do niego;
- b) istnienie funduszu gwarancyjnego lub innych przepisów odszkodowawczych, nieobjętych dyrektywą 94/19/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 30 maja 1994 r. w sprawie systemów gwarancji depozytów ⁽¹⁾ i dyrektywą 97/9/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 3 marca 1997 r. w sprawie systemów rekompensat dla inwestorów ⁽²⁾.

2. Informacje określone w ust. 1, których handlowe przeznaczenie musi być jasno wyrażone, powinny być przekazane w jasny i zrozumiały sposób w formie odpowiedniej dla zastosowanego środka porozumiewania się na odległość, w poszanowaniu w szczególności zasad dobrej wiary w transakcjach handlowych oraz zasad regulujących ochronę osób, które zgodnie z ustawodawstwem Państw Członkowskich nie są zdolne do wyrażenia zgody, np. nieletnich.

3. W przypadku głosowych komunikatów telefonicznych:

- a) tożsamość dostawcy i handlowy cel rozmowy zainicjowanej przez dostawcę powinny być jasno określone na początku każdej rozmowy prowadzonej z konsumentem;
- b) pod warunkiem uzyskania wyraźnej zgody konsumenta, muszą być podane jedynie następujące informacje:
 - tożsamość osoby, która kontaktuje się z konsumentem, i jej powiązanie z dostawcą,

⁽¹⁾ Dz.U. L 135 z 31.5.1994, str. 5.

⁽²⁾ Dz.U. L 84 z 26.3.1997, str. 22.

- opis głównych cech usługi finansowej,
- łączna cena, która ma być zapłacona dostawcy przez konsumenta za usługę finansową wraz ze wszystkimi podatkami płaconymi za pośrednictwem dostawcy lub, jeśli dokładna cena nie może być wskazana, podstawa obliczania ceny pozwalająca konsumentowi na jej sprawdzenie,
- informacja o możliwości istnienia innych podatków i/lub kosztów nie za pośrednictwem dostawcy lub nienałożonych przez niego,
- istnienie lub brak prawa odstąpienia zgodnie z art. 6 i, jeśli prawo odstąpienia istnieje, okres jego obowiązywania i warunki jego wykonywania, w tym informacja na temat wysokości kwoty, jaka może być wymagana do zapłaty przez konsumenta na podstawie art. 7 ust. 1.

Dostawca informuje konsumenta, że inne informacje są dostępne na żądanie i informuje o charakterze tej informacji. W każdym przypadku dostawca przekazuje komplet informacji, jeśli wypełnia swoje zobowiązania na mocy art. 5.

4. Informacja dotycząca zobowiązań umownych, która jest przekazywana konsumentowi przed zawarciem umowy, będzie zgodna ze zobowiązaniami umownymi, jakie wynikałyby z prawa, które miałyby być właściwe dla umowy zawieranej na odległość, jeśli zostałaaby ona zawarta.

Artykuł 4

Dodatkowe wymogi informacyjne

1. W przypadku gdy w prawodawstwie wspólnotowym istnieją przepisy regulujące usługi finansowe, które zawierają dodatkowe wymogi wcześniejszego informowania w stosunku do wymienionych w art. 3 ust. 1, wymogi te nadal mają zastosowanie.
2. Do czasu dalszej harmonizacji Państwa Członkowskie mogą utrzymać lub wprowadzić bardziej restrykcyjne przepisy w odniesieniu do wymogów wcześniejszego informowania, jeśli przepisy te są zgodne z prawem wspólnotowym.
3. Państwa Członkowskie prześlą Komisji przepisy prawa krajowego w zakresie wymogów wcześniejszego informowania zgodnie z ust. 1 i 2 niniejszego artykułu, jeśli te wymogi są wymogami dodatkowymi w stosunku do wymienionych w art. 3 ust. 1. Przy sporządzaniu sprawozdania, określonego w art. 20 ust. 2, Komisja weźmie pod uwagę przekazane krajowe przepisy.
4. W celu stworzenia wysokiego poziomu przejrzystości poprzez wszystkie właściwe środki Komisja zapewni, że informacja w sprawie przekazanych jej przepisów krajowych będzie dostępna dla konsumentów i dostawców.

Artykuł 5

Informowanie o warunkach umownych i przekazywanie wcześniejszej informacji

1. Dostawca poinformuje konsumenta o wszystkich warunkach umownych i przekaze informacje określone w art. 3 ust. 1 i art. 4, na papierze lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji dostępnego dla konsumenta, odpowiednio wcześniej, zanim konsument zostanie związany jakąkolwiek zawieraną umową lub ofertą na odległość.

2. Dostawca wypełnia swoje zobowiązania wynikające z ust. 1 natychmiast po zawarciu umowy, jeśli umowa została zawarta na życzenie konsumenta z zastosowaniem środka porozumiewania się na odległość, który nie pozwala na dostarczenie warunków umownych i poinformowanie zgodnie z ust. 1.

3. W każdym momencie trwania stosunku umownego Konsumentowi, na życzenie, przysługuje prawo do otrzymania warunków umownych na piśmie. Dodatkowo konsument jest uprawniony do zmiany stosowanego środka porozumiewania się na odległość, chyba że jest to niezgodne z zawartą umową lub charakterem świadczonej usługi finansowej.

Artykuł 6

Prawo odstąpienia

1. Państwa Członkowskie zapewnią, aby konsument miał zagwarantowane 14 dni kalendarzowych na odstąpienie od umowy bez stosowania kar i bez podawania przyczyny. Jednakże okres ten jest przedłużany do 30 dni kalendarzowych w odniesieniu do umów zawieranych na odległość dotyczących ubezpieczenia na życie objętego dyrektywą 90/619/EWG i prywatnych emerytur.

Okres odstąpienia liczony jest od:

- dnia zawarcia umowy zawieranej na odległość, z wyjątkiem powyżej wspomnianych ubezpieczeń na życie, gdzie okres ten rozpoczyna się w momencie poinformowania konsumenta o zawarciu umowy na odległość, lub
- od dnia, w którym konsument otrzymuje regulamin umowy i informacje zgodnie z art. 5 ust. 1 lub 2, jeśli data ta jest późniejsza niż data określona w tiret pierwszym.

Państwa Członkowskie, oprócz prawa odstąpienia, mogą przewidzieć możliwość wstrzymania wykonania umów dotyczących usług inwestycyjnych na taki sam okres, jaki przewidziano w niniejszym ustępie.

2. Prawa odstąpienia nie stosuje się do:

- a) usług finansowych, których cena zależy od wahań na rynku finansowym leżących poza kontrolą dostawcy, które mogą wystąpić w okresie odstąpienia, takie usługi, jak związane z:
 - wymianą walut,
 - instrumentami rynku pieniężnego,
 - zbywalnymi papierami wartościowymi,
 - jednostkami uczestnictwa w przedsiębiorstwach zbiorowego inwestowania,
 - umowami finansowymi typu futures, w tym równoważnymi instrumentami rozliczanymi w gotówce,
 - terminowymi umowami na przyszłe stopy procentowe (FRA),

- swapami stopy procentowej, walutowymi i akcyjnymi,
- opcjami nabywania lub zbywania wszelkich instrumentów, określonych w niniejszej literze, w tym równoważnymi instrumentami rozliczanymi w gotówce; ta kategoria obejmuje w szczególności opcje walutowe i opcje na stopy procentowe;

- b) polis ubezpieczeniowych na podróż i bagaż lub podobnych krótkoterminowych polis o okresie ważności krótszym niż jeden miesiąc;
- c) umów, których wykonanie zostało już w pełni zakończone przez obie strony na wyraźne życzenie konsumenta, zanim konsument wykona prawo odstąpienia.

3. Państwa Członkowskie mogą przewidzieć, aby prawo odstąpienia nie miało zastosowania do:

- a) jakichkolwiek kredytów pierwotnie mających służyć nabyciu lub zachowaniu prawa własności gruntów lub istniejącego lub zaprojektowanego budynku lub dla celów renowacji lub modernizacji budynku; lub
- b) jakichkolwiek kredytów zabezpieczonych hipoteką na nieruchomości lub prawem związanym z nieruchomością; lub
- c) deklaracji złożonych przez konsumentów korzystających z usług urzędnika, pod warunkiem że ten urzędnik potwierdzi, że konsument ma zagwarantowane prawa zgodnie z art. 5 ust. 1.

Niniejszy ustęp pozostaje bez uszczerbku dla prawa do czasu do namysłu na korzyść konsumentów, którzy zamieszkują w tych Państwach Członkowskich, w których ono istnieje w chwili przyjęcia niniejszej dyrektywy.

4. Państwa Członkowskie, korzystając z możliwości określonej w ust. 3, powiadamiają o tym Komisję.

5. Komisja udostępnia informacje przekazane przez Państwa Członkowskie Parlamentowi Europejskiemu i Radzie i zapewnia, aby były one dostępne dla konsumentów i dostawców, którzy o nie wniosą.

6. Jeśli konsument wykonuje swoje prawo odstąpienia, powinien on przed upływem odpowiedniego nieprzekraczalnego terminu poinformować o tym z zastosowaniem praktycznych instrukcji przekazanych mu zgodnie z art. 3 ust. 1 pkt 3 lit. d) przy użyciu środka, który może zostać uznany za zgodny z prawem krajowym. Nieprzekraczalny termin uznaje się za dochowany, jeśli powiadomienie, gdy jest ono pisemne lub z zastosowaniem innego trwałego nośnika informacji dostępnego odbiorcy, zostało wysłane przed wygaśnięciem nieprzekraczalnego terminu odstąpienia.

7. Niniejszego artykułu nie stosuje się do umów kredytowych unieważnionych zgodnie z warunkami art. 6 ust. 4 dyrektywy 97/7/WE lub art. 7 dyrektywy 94/47/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 26 października 1994 r. w sprawie ochrony nabywców w odniesieniu do niektórych aspektów umów odnoszących się do nabywania praw do korzystania z nieruchomości w systemie podziału czasu ⁽¹⁾.

⁽¹⁾ Dz.U. L 280 z 29.10.1994, str. 83.

Jeśli do umowy zawieranej na odległość dotyczącej danej usługi finansowej dołączana jest kolejna umowa zawierana na odległość dotycząca usług świadczonych przez dostawcę lub trzecią stronę na podstawie porozumienia pomiędzy trzecią stroną i dostawcą, ta dodatkowa umowa jest unieważniana bez jakichkolwiek kar, jeśli konsument wykonuje swoje prawo do odstąpienia zgodnie z art. 6 ust. 1.

8. Przepisy niniejszego artykułu pozostają bez uszczerbku dla przepisów ustawowych i wykonawczych Państw Członkowskich regulujących unieważnianie lub wypowiedzenie lub niewykonalność umowy zawieranej na odległość lub prawa konsumenta do wypełnienia jego zobowiązań umownych przed terminem ustalonym w umowie zawieranej na odległość. Przepisy te stosuje się bez względu na warunki i skutki prawne rozwiązania umowy.

Artykuł 7

Zapłata za usługę dostarczoną przed odstąpieniem

1. Jeśli konsument wykonuje prawo odstąpienia zgodnie z art. 6 ust. 1, można wymagać od niego jedynie zapłaty bez zbędnej zwłoki za usługę rzeczywiście dostarczoną przez dostawcę zgodnie z umową. Wykonanie umowy może nastąpić jedynie po uzyskaniu zgody konsumenta. Kwota do zapłaty nie może:

- przekroczyć kwoty, która jest proporcjonalna do zakresu już dostarczonej usługi w porównaniu do całego zakresu umowy,
- w żadnym razie być w takiej wysokości, która mogłaby być postrzegana jako kara.

2. Państwa Członkowskie mogą przewidzieć, aby konsument nie był zobowiązany do zapłaty żadnej kwoty, gdy odstępuje od umowy ubezpieczeniowej.

3. Dostawca nie może wymagać od konsumenta zapłaty żadnej kwoty na podstawie ust. 1, chyba że udowodni, że konsument został należycie poinformowany o kwocie do zapłaty zgodnie z art. 3 ust. 1 pkt 3 lit. a). Jednakże w żadnym wypadku nie może on wymagać zapłaty, jeśli rozpoczął wykonanie umowy przed wygaśnięciem okresu odstąpienia określonym w art. 6 ust. 1 bez wcześniejszego wniosku konsumenta.

4. Dostawca zwróci konsumentowi, bez zbędnej zwłoki i nie później niż w terminie 30 dni kalendarzowych, wszelkie kwoty, które otrzymał od niego zgodnie z umową zawieraną na odległość, z wyjątkiem kwoty określonej w ust. 1. Termin ten zaczyna biec w dniu, w którym dostawca otrzymuje powiadomienie o odstąpieniu.

5. Konsument zwraca dostawcy wszelkie kwoty i/lub mienie otrzymane od dostawcy bez zbędnej zwłoki i najpóźniej w terminie 30 dni kalendarzowych. Termin ten zaczyna się w dniu, w którym konsument wysłał dostawcy powiadomienie o odstąpieniu.

Artykuł 8

Płatność kartą

Państwa Członkowskie zapewniają istnienie właściwych środków pozwalających konsumentowi:

- na wnioskowanie o unieważnienie płatności w przypadku nieuprawnionego użycia karty płatniczej w związku z umową zawieraną na odległość,
- w przypadku takiego nieuprawnionego użycia karty na ponowne zaksięgowanie kwoty zapłaconej lub jej zwrot.

Artykuł 9

Niezamówione usługi

Bez uszczerbku dla przepisów Państw Członkowskich w sprawie milczącej zgody na przedłużenie umów zawieranych na odległość, jeśli takie zasady pozwalają na milczące przedłużenie, Państwa Członkowskie podejmą niezbędne środki w celu:

- zakazu świadczenia usług finansowych konsumentowi bez wcześniejszego wniosku z jego strony, gdy takie świadczenie obejmuje wniosek o natychmiastową lub odroczonej zapłatę,
- zwolnienia konsumenta z wszelkich zobowiązań w przypadku niezamówionych dostaw, brak odpowiedzi nie oznacza zgody.

Artykuł 10

Niezamówione wiadomości

1. Zastosowanie przez dostawcę następujących technik porozumiewania się na odległość wymaga wcześniejszej zgody konsumenta:

- a) automatycznych urządzeń wywołujących bez ludzkiej ingerencji (automatyczne urządzenia wywołujące);
- b) faksów.

2. Państwa Członkowskie zapewnią, aby środki porozumiewania się na odległość inne niż określone w ust. 1, jeśli pozwalają na indywidualne porozumiewanie się:

- a) nie były dozwolone, chyba że otrzymano zgodę danych konsumentów; lub
- b) mogły być stosowane wyłącznie, gdy konsument nie wyraził wyraźnego sprzeciwu.

3. Środki określone w ust. 1 i 2 nie będą powodować kosztów dla konsumentów.

Artykuł 11

Sankcje

Państwa Członkowskie przewidują właściwe sankcje na wypadek, gdyby dostawca nie spełnił krajowych przepisów przyjętych zgodnie z niniejszą dyrektywą.

W tym celu mogą one w szczególności zapewnić, by konsument miał prawo do unieważnienia umowy w każdym momencie bez opłat i kar.

Sankcje takie muszą być skuteczne, proporcjonalne i odstraszające.

Artykuł 12

Bezwzględny charakter przepisów niniejszej dyrektywy

1. Konsumentom nie mogą być przywrócone prawa nadane im przez niniejszą dyrektywę.

2. Państwa Członkowskie podejmują środki niezbędne do zapewnienia, że konsument nie traci ochrony przyznanej mu na mocy niniejszej dyrektywy poprzez wybór prawa państwa trzeciego, jako prawa właściwego dla danej umowy, jeśli ta umowa pozostaje w ścisłym związku z terytorium jednego lub więcej Państw Członkowskich.

Artykuł 13

Odwołanie do sądu lub organu administracyjnego

1. Państwa Członkowskie zapewniają istnienie odpowiednich i skutecznych środków w celu zagwarantowania przestrzegania niniejszej dyrektywy w interesie konsumentów.

2. Środki określone w ust. 1 obejmują przepisy w ramach, których jeden lub więcej następujących organów, tak jak to określono w prawie krajowym, może zgodnie z prawem krajowym wszcząć działania przez sądami lub właściwymi organami administracyjnymi w celu zapewnienia, że przepisy krajowe wprowadzające w życie niniejszą dyrektywę są stosowane:

- a) organy publiczne lub ich przedstawiciele;
- b) organizacje konsumenckie posiadające uzasadniony interes w ochronie konsumentów;
- c) organizacje zawodowe posiadające uzasadniony interes w podejmowaniu działań.

3. Państwa Członkowskie podejmą środki niezbędne do zapewnienia, że operatorzy i dostawcy środków porozumiewania się na odległość zakończą praktyki, które zostały uznane za sprzeczne z niniejszą dyrektywą na podstawie decyzji sądowej, administracyjnej lub decyzji wydanej przez organ nadzorczy i zakomunikowanej im w przypadku, gdy ci operatorzy lub dostawcy usług są w stanie to uczynić.

Artykuł 14

Odwołania do organów pozasądowych

1. Państwa Członkowskie będą wspierały ustanawianie lub rozwój odpowiednich i skutecznych pozasądowych procedur reklamacyjnych i odwoławczych w celu rozstrzygnięcia sporów dotyczących usług finansowych świadczonych na odległość.

2. Państwa Członkowskie będą w szczególności zachęcały instytucje odpowiedzialne za pozasądowe rozstrzygnięcie sporów do współpracy w rozstrzygnięciu sporów transgranicznych dotyczących usług świadczonych na odległość.

Artykuł 15

Ciężar dowodu

Bez uszczerbku dla przepisów art. 7 ust. 3 Państwa Członkowskie mogą zastrzec, że ciężar dowodu w odniesieniu do zobowiązania dostawcy do informowania konsumenta i zgody konsumenta na zawarcie umowy i tam, gdzie stosowne, jej wykonanie może spoczywać na dostawcy.

Jakiegokolwiek postanowienia umowne przewidujące, że ciężar dowodu w kwestii poszanowania przez dostawcę całości lub części zobowiązań nałożony na niego zgodnie z niniejszą dyrektywą powinien spoczywać na konsumentach, stanowi nieuczciwy warunek w rozumieniu dyrektywy Rady 93/13/EWG z dnia 5 kwietnia 1993 r. w sprawie nieuczciwych warunków w umowach konsumenckich ⁽¹⁾.

Artykuł 16

Środki przejściowe

Państwa Członkowskie mogą objąć przepisami krajowymi będącymi w zgodności z niniejszą dyrektywą dostawców mających siedzibę w Państwie Członkowskim, które jeszcze nie transponowały niniejszej dyrektywy i w którego ustawodawstwie nie ma zobowiązań odpowiadających zobowiązaniom przewidzianym w niniejszej dyrektywie.

Artykuł 17

Dyrektywa 90/619/WE

W art. 15 ust. 1 akapit pierwszy dyrektywy 90/619/EWG otrzymuje brzmienie:

„1. Każde Państwo Członkowskie zapewnia, że posiadaczowi polisy ubezpieczeniowej, który zawiera indywidualną umowę ubezpieczenia na życie, przysługuje termin 30 dni kalendarzowych od momentu powiadomienia go o zawarciu umowy, w którym to okresie może on unieważnić umowę.”.

Artykuł 18

Dyrektywa 97/7/WE

W dyrektywie 97/7/WE wprowadza się następujące zmiany:

1) w art. 3 ust. 1 tiret pierwsze otrzymuje brzmienie:

„— w odniesieniu do wszelkich usług finansowych, do których stosuje się dyrektywę 2002/65/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 września 2002 r. dotyczącą sprzedaży konsumentom usług finansowych na odległość oraz zmieniająca dyrektywę Rady 90/619/EWG i dyrektywy 97/7/WE i 98/27/WE ^(*),

^(*) Dz.U. L 271 z 9.10.2002, str. 16.”;

2) skreśla się załącznik II.

⁽¹⁾ Dz.U. L 95 z 21.4.1993, str. 29.

Artykuł 19

Dyrektywa 98/27/WE

Do załącznika II dyrektywy 98/27/WE dodaje się pkt 11 w brzmieniu:

„11. Dyrektywa 2002/65/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 września 2002 r. dotycząca sprzedaży konsumentom usług finansowych na odległość oraz zmieniająca dyrektywę Rady 90/619/EWG oraz dyrektywę 97/7/WE i 98/27/WE (*).

(*) Dz.U. L 271 z 9.10.2002, str. 16.”.

Artykuł 20

Przegląd

1. Po wprowadzeniu w życie niniejszej dyrektywy Komisja zbada funkcjonowanie rynku wewnętrznego usług finansowych w odniesieniu do sprzedaży tych usług. Powinna ona starać się przeanalizować i wyszczególnić istniejące trudności lub takie, przed którymi mogliby stanąć zarówno konsumenci, jak i dostawcy, w szczególności wynikające z różnic między przepisami krajowymi dotyczącymi informacji a prawem odstąpienia.

2. Najpóźniej do dnia 9 kwietnia 2006 r. Komisja przedłoży sprawozdanie Parlamentowi Europejskiemu i Radzie na temat problemów, z jakimi spotykają się zarówno konsumenci, jak i dostawcy starający się kupić i sprzedać usługi finansowe, oraz przedłoży, w razie konieczności, wnioski o zmianę i/lub dalszą harmonizację przepisów o informacji i prawie odstąpienia w prawodawstwie wspólnotowym dotyczącym usług finansowych i/lub usług objętych art. 3.

Artykuł 21

Transpozycja

1. Państwa Członkowskie wprowadzą w życie przepisy ustawowe, wykonawcze i administracyjne niezbędne do wykonania

niniejszej dyrektywy najpóźniej do dnia 9 października 2004 r. i niezwłocznie powiadomią o tym Komisję.

Przepisy przyjęte przez Państwa Członkowskie zawierają odniesienie do niniejszej dyrektywy lub odniesienie takie towarzyszy ich urzędowej publikacji. Metody dokonywania takiego odniesienia określone są przez Państwa Członkowskie.

2. Państwa Członkowskie prześlą Komisji teksty podstawowych przepisów prawa krajowego przyjętych w dziedzinach objętych niniejszą dyrektywą wraz z tabelą pokazującą, jak przyjęte przepisy krajowe odpowiadają przepisom niniejszej dyrektywy.

Artykuł 22

Wejście w życie

Niniejsza dyrektywa wchodzi w życie z dniem jej opublikowania w *Dzienniku Urzędowym Wspólnot Europejskich*.

Artykuł 23

Adresaci

Niniejsza dyrektywa skierowana jest do Państw Członkowskich.

Sporządzono w Brukseli, dnia 23 września 2002 r.

W imieniu Parlamentu
Europejskiego

P. COX
Przewodniczący

W imieniu Rady

M. FISCHER BOEL
Przewodniczący