

32002L0065

L 271/16

JURNALUL OFICIAL AL COMUNITĂȚILOR EUROPENE

9.10.2002

**DIRECTIVA 2002/65/CE A PARLAMENTULUI EUROPEAN ȘI A CONSILIULUI
din 23 septembrie 2002
privind comercializarea la distanță a serviciilor financiare de consum și de modificare a Directivei
90/619/CEE a Consiliului și a Directivelor 97/7/CE și 98/27/CE**

PARLAMENTUL EUROPEAN ȘI CONSILIUL UNIUNII EUROPENE,

având în vedere Tratatul de instituire a Comunității Europene, în special articolul 47 alineatul (2) și articolele 55 și 95,

având în vedere propunerea Comisiei (1),

având în vedere avizul Comitetului Economic și Social (2),

în conformitate cu procedura prevăzută la articolul 251 din tratat (3),

întrucât:

- (1) Pentru realizarea obiectivelor pieței interne, este important să se adopte măsuri pentru a consolida această piață treptat, iar aceste măsuri ar trebui să contribuie la atingerea unui nivel ridicat de protecție a consumatorilor, în conformitate cu articolele 95 și 153 din tratat.
- (2) Atât pentru consumatori, cât și pentru furnizorii de servicii financiare, comercializarea la distanță a serviciilor financiare va reprezenta unul dintre numeroasele rezultate tangibile ale finalizării pieței interne.
- (3) În cadrul pieței interne, este în interesul consumatorilor să aibă acces, fără discriminare, la gama cea mai largă de servicii financiare disponibile în Comunitate, astfel încât să le poată alege pe cele mai potrivite pentru necesitățile lor. Pentru a proteja libertatea de alegere, care este un drept esențial al consumatorilor, este necesar un nivel ridicat de protecție a consumatorilor, pentru a crește încrederea acestora în vânzarea la distanță.
- (4) Este esențial pentru funcționarea corespunzătoare a pieței interne ca un consumator să poată negocia și încheia contracte cu un furnizor stabilit în alte state membre, indiferent dacă furnizorul în cauză este stabilit și în statul membru în care locuiește acel consumator.
- (5) Din cauza caracterului lor imaterial, serviciile financiare sunt potrivite în mod special pentru vânzarea la distanță, iar instituirea unui cadru juridic de reglementare a

comercializării la distanță a serviciilor financiare ar trebui să crească încrederea consumatorilor în utilizarea noilor tehnici de comercializare la distanță a serviciilor financiare, cum ar fi comerțul electronic.

- (6) Prezenta directivă ar trebui să se aplice în conformitate cu tratatul și cu legislația secundară, inclusiv cu Directiva 2000/31/CE (4) privind comerțul electronic, aceasta din urmă aplicându-se numai pentru tranzacțiile pe care le reglementează.
- (7) Prezenta directivă are scopul de a realiza obiectivele menționate mai sus, fără să aducă atingere dreptului comunitar sau intern care reglementează libertatea de a presta servicii sau, după caz, sistemelor de control și autorizare sau supraveghere ale statelor membre gazdă, în statele membre în care aceasta este compatibilă cu legislația comunitară.
- (8) În plus, prezenta directivă, în special dispozițiile sale privind informațiile despre orice clauză contractuală referitoare la legislația aplicabilă contractului și jurisdicția competentă, nu afectează aplicabilitatea în cazul comercializării la distanță a serviciilor financiare de consum a Regulamentului (CE) nr. 44/2001 al Consiliului din 22 decembrie 2000 privind competența judiciară, recunoașterea și executarea hotărârilor în materie civilă și comercială (5) și a Convenției de la Roma din 1980 privind legislația aplicabilă obligațiilor contractuale.
- (9) Realizarea obiectivelor Planului de acțiune privind serviciile financiare necesită un nivel ridicat de protecție a consumatorilor în anumite domenii. Acest lucru presupune o convergență mai mare, în special în ceea ce privește fondurile de plasament colectiv nearmonizate, normele de conduită aplicabile serviciilor de investiții și de credite de consum. În așteptarea convergenței menționate, trebuie menținut un nivel ridicat de protecție a consumatorilor.
- (10) Directiva 97/7/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 20 mai 1997 privind protecția consumatorilor în materie de contracte la distanță (6) prevede normele principale care se aplică în cazul contractelor la distanță pentru bunuri sau servicii, încheiate între un furnizor și un consumator. Cu toate acestea, directiva nu acoperă serviciile financiare.

(1) JO C 385, 11.12.1998, p. 10 și

JO C 177 E, 27.6.2000, p. 21.

(2) JO C 169, 16.6.1999, p. 43.

(3) Avizul Parlamentului European din 5 mai 1999 (JO C 279, 1.10.1999, p. 207), Poziția comună a Consiliului din 19 decembrie 2001 (JO C 58 E, 5.3.2002, p. 32) și Decizia Parlamentului European din 14 mai 2002 (nepublicată încă în Jurnalul Oficial). Decizia Consiliului din 26 iunie 2002 (nepublicată încă în Jurnalul Oficial).

(4) JO L 178, 17.7.2000, p. 1.

(5) JO L 12, 16.1.2001, p. 1.

(6) JO L 144, 4.6.1997, p. 19.

- (11) În cadrul analizei efectuate de Comisie pentru a confirma necesitatea unor măsuri specifice în domeniul serviciilor financiare, Comisia a invitat toate părțile interesate să își transmită comentariile, în special în legătură cu pregătirea cărții verzi numite „Serviciile financiare – îndeplinirea așteptărilor consumatorilor”. Consultările în acest sens au arătat că este necesar să se întărească protecția consumatorilor în domeniul în cauză. Prin urmare, Comisia a decis să prezinte o propunere specifică privind comercializarea la distanță a serviciilor financiare.
- (12) Adoptarea de către statele membre a unor norme contrare sau diferite de protecție a consumatorilor, care să reglementeze comercializarea la distanță a serviciilor financiare de consum, ar putea avea efecte negative asupra funcționării pieței interne și concurenței dintre firmele de pe piață. Prin urmare, este necesar să se adopte norme comune în acest domeniu la nivel comunitar, care să nu ducă la nici o reducere a protecției generale a consumatorilor în statele membre.
- (13) Prezenta directivă ar trebui să garanteze un nivel ridicat de protecție a consumatorilor, pentru a asigura libera circulație a serviciilor financiare. Statele membre nu ar trebui să poată adopta alte dispoziții decât cele prevăzute de prezenta directivă în domeniul pe care îl armonizează, în cazul în care nu există indicații contrare specifice în prezenta directivă.
- (14) Prezenta directivă acoperă toate serviciile financiare care pot face obiectul comercializării la distanță. Cu toate acestea, anumite servicii financiare sunt reglementate de dispoziții specifice ale legislației comunitare, care continuă să se aplice la acele servicii financiare. Cu toate acestea, trebuie să se stabilească principiile care reglementează comercializarea la distanță a serviciilor în cauză.
- (15) Contractele negociate la distanță presupun utilizarea mijloacelor de comunicare la distanță, utilizate ca parte a schemei de vânzări sau de prestări servicii la distanță, care nu implică prezența simultană a furnizorului și a consumatorului. Dezvoltarea constantă a acestor mijloace de comunicare necesită definirea unor principii valabile chiar și pentru mijloacele a căror utilizare nu este încă foarte răspândită. Prin urmare, contractele la distanță sunt acele contracte a căror ofertare, negociere și încheiere se desfășoară la distanță.
- (16) Un singur contract care implică operațiuni succesive sau operațiuni separate de aceeași natură realizate în timp poate face obiectul unui tratament juridic diferit în diferite state membre, dar este important ca prezenta directivă să se aplice în același mod în toate statele membre. În acest scop, este necesar să se considere că prezenta directivă se aplică primei operațiuni dintr-o serie de operațiuni succesive sau separate de aceeași natură realizate în timp, care pot fi considerate ca formând un întreg, indiferent dacă operațiunea sau seria de operațiuni face obiectul unui singur contract sau al mai multor contracte succesive.
- (17) De exemplu, se poate considera „un contract inițial de prestări servicii” deschiderea unui cont bancar, achiziționarea unei cărți de credit, încheierea unui contract de gestionare a portofoliului, iar „operațiuni” pot fi considerate depunerea sau retragerea de fonduri în sau dintr-un cont bancar, plata prin carte de credit, tranzacții efectuate în cadrul unui contract de gestionare a portofoliului. Adăugarea de noi elemente la un contract inițial de prestări servicii, cum ar fi posibilitatea utilizării unui instrument de plată electronică împreună cu un cont bancar existent, nu constituie o „operațiune”, ci un contract adițional la care se aplică prezenta directivă. Subscrierea la noi unități din același fond de plasament colectiv este considerată a fi una dintre „operațiunile succesive de aceeași natură”.
- (18) Deoarece reglementează o schemă de prestări servicii organizată de furnizorul de servicii financiare, prezenta directivă are ca scop excluderea din domeniul său de aplicare a serviciilor furnizate ocazional, în afara unei structuri comerciale dedicate încheierii de contracte la distanță.
- (19) Furnizorul este persoana care furnizează servicii la distanță. Cu toate acestea, prezenta directivă trebuie să se aplice și în cazul în care una dintre etapele de comercializare implică un intermediar. Având în vedere natura și gradul implicării, dispozițiile aplicabile din prezenta directivă trebuie să se aplice intermediarului în cauză, indiferent de statutul juridic al acestuia.
- (20) Mediile durabile includ, în special, dischete, CD-ROM-uri, DVD-uri și hard-disk-urile computerelor personale ale consumatorilor pe care este stocată poșta electronică, dar nu includ paginile de Internet, în cazul în care aceste pagini nu îndeplinesc criteriile menționate în definiția unui suport durabil.
- (21) Utilizarea mijloacelor de comunicare la distanță nu ar trebui să determine o restricționare neautorizată a informațiilor furnizate clientului. În interesul transparenței, prezenta directivă prevede condițiile necesare pentru a asigura că informațiile sunt furnizate consumatorului la un nivel corespunzător, atât înainte de încheierea contractului, cât și după încheierea acestuia. Înainte de încheierea contractului, consumatorul ar trebui să primească informațiile prealabile necesare pentru a face o evaluare adecvată a serviciului financiar care îi este oferit și pentru a face astfel o alegere în cunoștință de cauză. Furnizorul ar trebui să menționeze care este perioada în care oferta sa rămâne neschimbată.
- (22) Informațiile menționate în prezenta directivă includ informații cu caracter general, aplicabile tuturor tipurilor de servicii financiare. Alte condiții de informare privind un serviciu financiar dat, cum ar fi acoperirea unei polițe de asigurare, nu sunt specificate numai în prezenta directivă. Aceste informații trebuie să fie furnizate, când este necesar, în conformitate cu prevederile legislației comunitare sau legislației interne, în conformitate cu dreptul comunitar.

- (23) În vederea realizării unei protecții optime a consumatorilor, consumatorul trebuie să fie bine informat cu privire la dispozițiile din prezenta directivă și orice coduri de conduită care există în acest domeniu și să știe că are dreptul de retragere.
- (24) În cazul în care dreptul de retragere nu se aplică deoarece consumatorul a solicitat în mod expres executarea contractului, furnizorul ar trebui să informeze consumatorul în acest sens.
- (25) Consumatorii ar trebui să fie protejați împotriva serviciilor nesolicitate. Consumatorii ar trebui să fie scutiți de orice obligație în cazul serviciilor nesolicitate, absența răspunsului nefiind interpretată ca un acord semnificativ din partea acestora. Cu toate acestea, această dispoziție nu trebuie să aducă atingere reînnoirii tacite a contractelor încheiate în mod valabil între părți, în cazul în care legislația statelor membre permite reînnoirea tacită.
- (26) Statele membre ar trebui să adopte măsurile necesare pentru a-i proteja în mod eficient pe consumatorii care nu doresc să fie contactați prin anumite mijloace de comunicare sau în anumite momente. Prezenta directivă nu ar trebui să aducă atingere garanțiilor de care dispun consumatorii prin legislația comunitară privind protecția vieții private și a datelor cu caracter personal.
- (27) Pentru a proteja consumatorii, este necesară elaborarea unor proceduri potrivite și eficiente de contestație și de reparație în statele membre, în vederea soluționării posibilelor dispute dintre furnizori și consumatori, prin utilizarea procedurilor existente, după caz.
- (28) Este necesar ca statele membre să încurajeze organismele publice sau private instituite pentru a soluționa disputele pe cale extrajudiciară să coopereze în soluționarea disputelor transfrontaliere. Cooperarea ar trebui să permită consumatorilor să depună la organele extrajudiciare din statele membre de reședință contestații referitoare la furnizorii stabiliți în alte state membre. Înființarea rețelei FIN-NET oferă o asistență sporită consumatorilor care utilizează servicii transfrontaliere.
- (29) Prezenta directivă nu aduce atingere extinderii de către statele membre, conform dreptului comunitar, a protecției asigurate de prezenta directivă la organizațiile nonprofit și persoanele care utilizează servicii financiare pentru a deveni antreprenori.
- (30) De asemenea, prezenta directivă ar trebui să reglementeze și cazurile în care legislația internă include conceptul de efectuare a unei declarații contractuale obligatorii de către un consumator.
- (31) Dispozițiile prezentei directive privind alegerea limbii de către furnizor nu trebuie să aducă atingere dispozițiilor legislației interne adoptate în conformitate cu dreptul comunitar, care reglementează alegerea limbii.
- (32) Comunitatea și statele membre au încheiat angajamente în cadrul Acordului general privind comerțul cu servicii (GATS) cu privire la posibilitatea consumatorilor de a cumpăra servicii bancare și servicii de investiții. GATS permite statelor membre să adopte măsuri din motive de precauție, inclusiv măsuri pentru protejarea investitorilor, deponenților, titularilor de polițe de asigurare și persoanelor cărora furnizorul de servicii financiare le datorează un serviciu financiar. Aceste măsuri nu ar trebui să impună restricții care depășesc necesarul de asigurare a protecției consumatorilor.
- (33) Pentru adoptarea prezentei directive, este necesar să se adapteze domeniul de aplicare al Directivei 97/7/CE și al Directivei 98/27/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 19 mai 1998 privind hotărârile judecătorești pentru protecția intereselor consumatorilor ⁽¹⁾ și domeniul de aplicare al perioadei de anulare din Directiva 90/619/CEE a Consiliului din 8 noiembrie 1990 de coordonare a actelor cu putere de lege și actelor administrative privind asigurarea directă de viață, de stabilire a dispozițiilor destinate să faciliteze exercitarea efectivă a libertății de a presta servicii ⁽²⁾.
- (34) Deoarece obiectivul prezentei directive, respectiv stabilirea de norme comune privind comercializarea la distanță a serviciilor financiare de consum, nu poate fi realizat în mod satisfăcător de statele membre și poate fi realizat mai bine la nivel comunitar, Comunitatea poate adopta măsuri, în conformitate cu principiile subsidiarității prevăzute la articolul 5 din tratat. În conformitate cu principiul proporționalității, prevăzut de articolul în cauză, prezenta directivă nu depășește cadrul necesar pentru realizarea acestui obiectiv,

ADOPTĂ PREZENTA DIRECTIVĂ:

Articolul 1

Obiectul și domeniul de aplicare

- (1) Obiectul prezentei directive este apropierea actelor cu putere de lege și actelor administrative ale statelor membre privind comercializarea la distanță a serviciilor financiare de consum.
- (2) În cazul contractelor pentru servicii financiare care includ un contract inițial de prestări servicii urmat de operațiuni succesive sau de o serie de operațiuni separate de aceeași natură realizate în timp, dispozițiile din prezenta directivă se aplică numai contractului inițial.

⁽¹⁾ JO L 166, 11.6.1998, p. 51, directivă modificată ultima dată de Directiva 2000/31/CE (JO L 178, 17.7.2000, p. 1).

⁽²⁾ JO L 330, 29.11.1990, p. 50, directivă modificată ultima dată de Directiva 92/96/CEE (JO L 360, 9.12.1992, p. 1).

În cazul în care nu există un contract inițial de prestări servicii, dar se realizează în timp operațiuni succesive sau operațiuni separate de aceeași natură între aceleași părți contractuale, articolele 3 și 4 se aplică numai în cazul în care se realizează prima operațiune. Cu toate acestea, în cazul în care nu se realizează o operațiune de aceeași natură mai mult de un an, următoarea operațiune se consideră a fi prima dintr-o nouă serie de operațiuni, iar articolele 3 și 4 se aplică în consecință.

Articolul 2

Definiții

În sensul prezentei directive:

- (a) „contract la distanță” înseamnă orice contract de prestare a serviciilor financiare, încheiat între un furnizor și un consumator, în cadrul unei scheme organizate de vânzări sau prestări servicii la distanță administrate de furnizor care, în sensul contractului în cauză, utilizează exclusiv unul sau mai multe mijloace de comunicare la distanță până la momentul și, inclusiv, în momentul în care se încheie contractul;
- (b) „serviciu financiar” înseamnă orice serviciu privind banca, creditarea, asigurarea, pensiile personale, investițiile sau plățile;
- (c) „furnizor” înseamnă orice persoană fizică sau juridică, publică sau privată, care, conform capacității sale comerciale sau profesionale, este furnizorul contractual al serviciilor care fac obiectul contractelor la distanță;
- (d) „consumator” înseamnă orice persoană fizică, care, în contractele la distanță reglementate de prezenta directivă, acționează în scopuri situate în afara comerțului, afacerii sau profesiei sale;
- (e) „mijloace de comunicare la distanță” înseamnă orice mijloace care, fără prezența fizică simultană a furnizorului și a consumatorului, pot fi utilizate pentru comercializarea la distanță a unui serviciu între aceste părți;
- (f) „suport durabil” înseamnă orice instrument care permite consumatorului să stocheze informații care îi sunt adresate personal, într-un mod accesibil pentru referințe ulterioare pentru o perioadă adecvată, în vederea informării, și care permite reproducerea neschimbată a informațiilor stocate;
- (g) „operator sau furnizor al unui mijloc de comunicare la distanță” înseamnă orice persoană fizică sau juridică, publică sau privată, a cărei activitate comercială sau profesională implică punerea la dispoziția furnizorilor a unui sau mai multor mijloace de comunicare la distanță.

Articolul 3

Informarea consumatorului înainte de încheierea contractului la distanță

(1) Înainte ca un consumator să fie obligat de un contract sau de o ofertă la distanță, acesta trebuie să primească următoarele informații privind:

1. furnizorul

- (a) identitatea și activitatea principală a furnizorului, adresa geografică la care furnizorul este stabilit și orice altă adresă geografică relevantă pentru relațiile consumatorului cu furnizorul;
- (b) identitatea reprezentantului furnizorului stabilit în statul membru de reședință al consumatorului și adresa geografică relevantă pentru relațiile clientului cu reprezentantul, în cazul în care există un astfel de reprezentant;
- (c) în cazul în care tranzacțiile consumatorului se desfășoară cu o persoană alta decât furnizorul, identitatea acesteia, calitatea în care aceasta acționează în raport cu consumatorul și adresa geografică relevantă pentru relațiile clientului cu persoana în cauză;
- (d) în cazul în care furnizorul este înregistrat într-un registru al comerțului sau un registru public similar, registrul comerțului în care este înregistrat furnizorul, precum și numărul de înregistrare sau mijlocul echivalent de identificare din registrul în cauză;
- (e) în cazul în care activitatea furnizorului face obiectul unei scheme de autorizare, datele autorității de supraveghere competente;

2. serviciul financiar

- (a) o descriere a principalelor caracteristici ale serviciului financiar;
- (b) prețul total care trebuie plătit de consumator furnizorului pentru serviciul financiar, inclusiv toate taxele, comisioanele și cheltuielile aferente, precum și toate taxele plătite prin intermediul furnizorului sau, în cazul în care nu se poate indica prețul exact, baza de calculare a prețului, care permite consumatorului să îl verifice;
- (c) după caz, un aviz care să indice faptul că serviciul financiar este aferent unor instrumente ce implică riscuri speciale asociate cu trăsăturile lor specifice sau cu operațiunile care urmează să fie executate sau al căror preț depinde de fluctuațiile de pe piețele financiare din afara controlului furnizorului și că performanțele istorice nu sunt indicatori pentru performanțele viitoare;
- (d) un aviz privind posibilitatea să existe și alte taxe și costuri care nu se achită prin intermediul furnizorului sau care nu sunt impuse de acesta;
- (e) orice limite privind perioada pentru care informațiile furnizate sunt valabile;
- (f) moduri de plată și execuție;
- (g) orice cost suplimentar specific contractat de consumator pentru utilizarea mijloacelor de comunicare la distanță, în cazul în care se percep astfel de costuri;

3. contractul la distanță

- (a) existența sau absența unui drept de retragere în conformitate cu articolul 6 și, în cazul în care dreptul de retragere există, durata și condițiile de exercitare a acestuia, inclusiv informații privind suma pe care consumatorul trebuie să o plătească în temeiul articolului 7 alineatul (1), precum și consecințele neexercitării dreptului în cauză;

- (b) durata minimă a contractului la distanță, în cazul serviciilor financiare care trebuie prestate în permanență sau în mod recurent;
- (c) informații privind orice drepturi pe care le pot avea părțile de a rezilia contractul înainte de termen sau unilateral, în temeiul termenilor contractului la distanță, inclusiv orice penalități impuse de contract în astfel de cazuri;
- (d) instrucțiuni practice pentru exercitarea dreptului de retragere, care să indice, *inter alia*, adresa la care trebuie trimisă notificarea de retragere;
- (e) statul membru sau statele membre ale căror legi sunt luate de furnizor drept bază pentru stabilirea relațiilor cu consumatorul înainte de încheierea contractului la distanță;
- (f) orice clauză contractuală privind legislația aplicabilă contractului la distanță și jurisdicția competentă;
- (g) limba sau limbile termenilor și condițiilor contractului, ale informațiilor prealabile menționate în prezentul articol, precum și limba sau limbile în care furnizorul decide să comunice pe perioada contractului la distanță, cu acordul consumatorului;

4. reparațiile

- (a) în cazul în care există sau nu un mecanism extrajudiciar de contestație și de reparație pentru consumatorul care este parte la contractul la distanță și, după caz, metodele de acces la acest mecanism;
- (b) existența fondurilor de garantare sau a altor forme de compensații, care nu sunt reglementate de Directiva 94/19/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 30 mai 1994 privind sistemele de garantare a depozitelor ⁽¹⁾ și Directiva 97/9/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 3 martie 1997 privind sistemele de compensații pentru investitori ⁽²⁾.

(2) Informațiile menționate la alineatul (1), al căror scop comercial trebuie clarificat, se furnizează în mod clar și comprehensibil, adecvat mijloacelor de comunicare la distanță utilizate, având în vedere principiile buneii-credințe în tranzacțiile comerciale și principiile care reglementează protecția celor care nu sunt capabili să își dea acordul, conform legislației statelor membre, cum ar fi minorii.

- (3) În cazul comunicațiilor prin telefonia vocală
 - (a) identitatea furnizorului și scopul comercial al apelului inițiat de furnizor trebuie menționate explicit la începutul oricărei conversații cu consumatorul;
 - (b) sub rezerva acordului explicit al consumatorului, numai următoarele informații trebuie furnizate:
 - identitatea persoanei care se află în contact cu consumatorul și legătura acesteia cu furnizorul;
 - o descriere a principalelor caracteristici ale serviciului financiar;

- prețul total care trebuie plătit de consumator furnizorului pentru serviciul financiar, inclusiv toate taxele, comisioanele și cheltuielile aferente, precum și toate taxele plătite prin intermediul furnizorului sau, în cazul în care nu se poate indica prețul exact, baza de calculare a prețului, care permite consumatorului să îl verifice;
- un aviz privind posibilitatea să existe alte taxe și costuri care nu se achită prin intermediul furnizorului sau care nu sunt impuse de acesta;
- existența sau absența unui drept de retragere în conformitate cu articolul 6 și, în cazul în care dreptul de retragere există, durata și condițiile de exercitare a acestuia, inclusiv informații privind suma pe care consumatorul trebuie să o plătească în temeiul articolului 7 alineatul (1).

Furnizorul informează consumatorul că există și alte informații care îi pot fi puse la dispoziție la cerere și menționează natura acestora. În orice caz, furnizorul oferă informațiile complete în cazul în care își îndeplinește obligațiile prevăzute la articolul 5.

(4) Informațiile privind obligațiile contractuale, care trebuie transmise consumatorului în faza precontractuală, sunt conforme obligațiilor contractuale care ar rezulta din legea care se presupune că se aplică în cazul contractului la distanță, în cazul în care acesta din urmă ar fi încheiat.

Articolul 4

Cerințe suplimentare privind informarea

- (1) În cazul în care în legislația comunitară există dispoziții care reglementează serviciile financiare, precum și care conțin condiții de informare prealabilă suplimentare față de cele menționate la articolul 3 alineatul (1), aceste condiții se aplică în continuare.
- (2) În așteptarea continuării armonizării, statele membre pot menține sau introduce dispoziții mai stricte privind condițiile de informare prealabilă, în cazul în care dispozițiile sunt conforme cu dreptul comunitar.
- (3) Statele membre transmit Comisiei dispozițiile de drept intern privind condițiile de informare prealabilă menționate la alineatele (1) și (2) din prezentul articol, în cazul în care aceste condiții sunt suplimentare față de cele menționate la articolul 3 alineatul (1). Comisia ia în considerare dispozițiile de drept intern transmise în momentul întocmirii raportului menționat la articolul 20 alineatul (2).
- (4) Pentru a crea un nivel ridicat de transparență prin toate mijloacele adecvate, Comisia se asigură că informațiile sunt puse la dispoziția consumatorilor și furnizorilor, în temeiul dispozițiilor de drept intern care i-au fost transmise.

Articolul 5

Comunicarea termenilor și condițiilor contractului și a informațiilor prealabile

- (1) Furnizorul comunică consumatorului toți termenii și toate condițiile contractului și informațiile menționate la articolul 3 alineatul (1) și articolul 4 pe suport de hârtie sau pe un alt suport durabil disponibil și accesibil consumatorului în timp util, înainte ca acesta să fie obligat de un contract sau de o ofertă la distanță.

⁽¹⁾ JO L 135, 31.5.1994, p. 5.

⁽²⁾ JO L 84, 26.3.1997, p. 22.

(2) Furnizorul își îndeplinește obligația de la alineatul (1) imediat după încheierea contractului la distanță, în cazul în care contractul a fost încheiat la cererea consumatorului, prin utilizarea unui mijloc de comunicare la distanță care nu permite transmiterea termenilor și condițiilor contractului și a informațiilor în conformitate cu alineatul (1).

(3) În orice moment în timpul relației contractuale, consumatorul are dreptul de a primi, la cerere, termenii și condițiile pe suport de hârtie. În plus, consumatorul are dreptul de a schimba mijlocul de comunicare la distanță utilizat, cu excepția cazurilor în care acesta este incompatibil cu contractul încheiat sau cu natura serviciilor financiare prestate.

Articolul 6

Dreptul de retragere

(1) Statele membre asigură că orice consumator are la dispoziție o perioadă de 14 zile calendaristice pentru a se retrage din contract, fără penalități și fără prezentarea vreunui motiv. Cu toate acestea, această perioadă se prelungește la 30 de zile calendaristice în cazul contractelor la distanță privind asigurările de viață reglementate de Directiva 90/619/CEE și în cazul operațiunilor privind pensiile personale.

Perioada de retragere începe:

- fie din ziua încheierii contractului la distanță, cu excepția contractelor privind asigurările de viață, în cazul în care limita de timp începe de la momentul în care consumatorul este informat că s-a încheiat contractul la distanță, fie
- din ziua în care consumatorul primește termenii și condițiile contractului și informațiile în conformitate cu articolul 5 alineatul (1) sau (2), în cazul în care aceasta survine mai târziu decât data menționată la prima liniuță.

Pe lângă dreptul de retragere, statele membre pot prevedea ca aplicabilitatea contractelor privind serviciile de investiții să fie suspendată pentru aceeași perioadă menționată în prezentul alineat.

(2) Dreptul de retragere nu se aplică:

- (a) serviciilor financiare al căror preț depinde de fluctuațiile de pe piața financiară din afara controlului furnizorului, care pot apărea în timpul perioadei de retragere, cum ar fi serviciile legate de:
 - operațiuni valutare;
 - instrumente de pe piața monetară;
 - valori mobiliare negociabile;
 - unități în fonduri de plasament colectiv;
 - contracte financiare la termen (*futures*), inclusiv instrumentele echivalente regularizate în numerar;
 - contracte la termen pe rata dobânzii (FRA);
 - contracte *swap* pe rata dobânzii sau pe devize, curs de schimb și acțiuni (*equity swaps*);

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

- (b) polițelor de asigurare pentru călătorie și bagaje sau polițelor de asigurare similare pe termen scurt, cu o durată mai mică de o lună;
- (c) contractelor a căror execuție a fost realizată complet de ambele părți, la cererea expresă a consumatorului, înainte ca acesta să își exercite dreptul de retragere.

(3) Statele membre pot prevedea ca dreptul de retragere să nu se aplice:

- (a) oricărui credit destinat în principal achiziționării sau reținerii de drepturi de proprietate asupra terenurilor sau asupra unei clădiri proiectate, renovării sau îmbunătățirii unei clădiri ori
- (b) oricărui credit garantat printr-o ipotecă asupra unei proprietăți imobiliare sau printr-un drept asupra unei proprietăți imobiliare ori
- (c) declarațiilor consumatorilor care utilizează serviciile unei oficialități, cu condiția ca oficialitatea în cauză să confirme că i se garantează consumatorului drepturile prevăzute la articolul 5 alineatul (1).

Prezentul alineat nu aduce atingere dreptului la un timp de gândire acordat consumatorilor care au reședința în acele state membre în care acest drept există în momentul adoptării prezentei directive.

(4) Statele membre care se folosesc de posibilitatea menționată la alineatul (3) informează Comisia cu privire la aceasta.

(5) Comisia prezintă Parlamentului European și Consiliului informațiile transmise de statele membre și se asigură că aceste informații sunt aduse la cunoștința consumatorilor și furnizorilor care le solicită.

(6) În cazul în care consumatorul își exercită dreptul de retragere, acesta transmite o notificare referitoare la acest lucru înainte de expirarea termenului aplicabil, în conformitate cu instrucțiunile practice care îi sunt date la articolul 3 alineatul (1) punctul 3 litera (d), prin mijloace care pot fi dovedite în conformitate cu dreptul intern. Termenul se consideră respectat în cazul în care notificarea este expediată înainte de expirarea termenului, în cazul în care este pe suport de hârtie sau pe un alt suport durabil disponibil și accesibil destinatarului.

(7) Prezentul articol nu se aplică contractelor de credit anulate în conformitate cu articolul 6 alineatul (4) din Directiva 97/7/CE sau articolul 7 din Directiva 94/47/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 26 octombrie 1994 privind protecția cumpărătorilor în ceea ce privește anumite aspecte ale contractelor referitoare la cumpărarea dreptului de utilizare cu timp parțial a proprietăților imobiliare ⁽¹⁾.

⁽¹⁾ JO L 280, 29.10.1994, p. 83.

În cazul în care unui contract la distanță pentru un serviciu financiar dat i se atașează un alt contract cu privire la serviciile prestate de furnizor sau de un terț pe baza unui contract dintre terț și furnizor, acest contract la distanță adițional se anulează, fără penalități, în cazul în care consumatorul își exercită dreptul de retragere în conformitate cu articolul 6 alineatul (1).

(8) Dispozițiile din prezentul articol nu aduc atingere actele cu putere de lege și normelor administrative interne care guvernează anularea, rezilierea sau neaplicabilitatea unui contract la distanță sau a unui drept al unui consumator de a-și îndeplini obligațiile contractuale înainte de termenul stabilit în contractul la distanță. Aceste dispoziții se aplică indiferent de condițiile pentru terminarea contractului și de efectele sale juridice.

Articolul 7

Plata serviciului prestat înainte de retragere

(1) În cazul în care consumatorul își exercită dreptul de retragere în conformitate cu articolul 6 alineatul (1), acestuia i se poate cere să plătească, fără întârzieri nejustificate, numai serviciul financiar prestat efectiv de furnizor în conformitate cu contractul la distanță. Executarea contractului poate începe numai după ce consumatorul și-a dat acordul. Valoarea care trebuie plătită:

- nu trebuie să depășească suma proporțională cu serviciul deja prestat, în comparație cu acoperirea totală a contractului la distanță;
- nu trebuie să fie interpretată în nici un caz ca penalitate.

(2) Statele membre pot prevedea să nu i se solicite consumatorului să plătească o sumă în momentul rezilierii unui contract de asigurare.

(3) Furnizorul nu poate impune consumatorului să plătească o sumă potrivit alineatului (1), în cazul în care nu poate dovedi că acel consumator a fost informat în mod corespunzător cu privire la suma plătită, în conformitate cu articolul 3 alineatul (1) punctul 3 litera (a). Cu toate acestea, furnizorul nu poate solicita în nici un caz o astfel de sumă, în cazul în care a început executarea contractului înainte de expirarea perioadei de retragere prevăzute la articolul 6 alineatul (1) fără solicitarea prealabilă a consumatorului.

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

(5) Consumatorul rambursează furnizorului orice sume și proprietăți pe care le-a primit de la furnizor, fără întârzieri nejustificate și în termen de maximum 30 de zile calendaristice. Această perioadă începe din ziua în care consumatorul expediază notificarea de retragere.

Articolul 8

Plata prin carte de credit

Statele membre asigură că există măsurile necesare pentru a permite consumatorilor:

- să solicite anularea unei plăți în cazul în care constată utilizarea frauduloasă a cărții sale de credit în legătură cu contractele la distanță;
- în cazul unei utilizări frauduloase, să fie recreditați cu suma plătită sau să li se ramburseze sumele.

Articolul 9

Servicii nesolicitate

Fără a aduce atingere dispozițiilor statelor membre privind reînnoirea tacită a contractelor la distanță, în cazul în care acestea permit reînnoirea tacită, statele membre iau măsurile necesare pentru:

- a interzice prestarea serviciilor financiare către un consumator, fără solicitarea prealabilă a acestuia, în cazul în care prestarea include solicitarea unei plăți imediate sau amânate;
- a scuti consumatorul de orice obligație în cazul unor prestări nesolicitate, absența răspunsului neconstituind un acord din partea acestuia.

Articolul 10

Comunicări nesolicitate

(1) Utilizarea de către un furnizor a următoarelor tehnici de comunicare la distanță necesită acordul prealabil al consumatorului:

- (a) sisteme de apelare automată, fără intervenție umană (mașini de apelare automată);
- (b) faxuri.

(2) Statele membre asigură că mijloacele de comunicare la distanță, altele decât cele menționate la alineatul (1), în cazul în care permit comunicările individuale:

- (a) nu sunt autorizate, în cazul în care nu s-a obținut acordul consumatorilor vizați; sau
- (b) pot fi utilizate numai în cazul în care consumatorul nu a obiectat în mod evident.

(3) Măsurile menționate la alineatele (1) și (2) nu atrag costuri pentru consumatori.

Articolul 11

Sancțiuni

Statele membre prevăd sancțiunile corespunzătoare în cazul incapacității furnizorului de a respecta dispozițiile de drept intern adoptate în temeiul prezentei directive.

În acest sens, acestea pot prevedea, în special, posibilitatea consumatorului de a anula contractul în orice moment, gratuit și fără penalități.

Aceste sancțiuni trebuie să fie eficiente, proporționale și descurajante.

Articolul 12

Caracterul imperativ al dispozițiilor din prezenta directivă

(1) Consumatorii nu pot renunța la drepturile care le sunt conferite de prezenta directivă.

(2) Statele membre adoptă măsurile necesare pentru a asigura că un consumator nu își pierde protecția acordată de prezenta directivă din cauza alegerii legislației unei țări terțe ca legislație aplicabilă contractului, în cazul în care acest contract are o legătură strânsă cu teritoriul unuia sau mai multor state membre.

Articolul 13

Reparații judiciare și administrative

(1) Statele membre asigură că există mijloace adecvate și eficiente pentru a garanta respectarea prezentei directive în interesul consumatorilor.

(2) Mijloacele menționate la alineatul (1) includ dispoziții prin care unul sau mai multe dintre următoarele organe, stabilite în legislația internă, pot întreprinde acțiuni, în temeiul dreptului intern, în fața instanțelor sau organelor administrative competente, pentru a asigura că dispozițiile de drept intern de punere în aplicare a prezentei directive se aplică:

- (a) organe publice sau reprezentanții acestora;
- (b) organizații ale consumatorilor care au un interes legitim în protecția consumatorilor;
- (c) organizații profesionale care au un interes legitim să acționeze.

(3) Statele membre adoptă măsurile necesare pentru a asigura că operatorii și furnizorii de mijloace de comunicare la distanță pun capăt practicilor care au fost declarate a fi contrare prezentei directive, pe baza unei decizii judiciare, a unei decizii administrative sau a unei decizii emise de o autoritate de supraveghere notificate acestora, în cazul în care operatorii sau furnizorii sunt în măsură să facă acest lucru.

Articolul 14

Reparații extrajudiciare

(1) Statele membre promovează instituirea sau dezvoltarea unor proceduri extrajudiciare adecvate și eficiente de contestație și de reparație pentru soluționarea disputelor consumatorilor cu privire la serviciile financiare prestate la distanță.

(2) Statele membre încurajează, în special, organele responsabile cu soluționarea extrajudiciară a disputelor să coopereze pentru soluționarea disputelor transfrontaliere privind serviciile financiare prestate la distanță.

Articolul 15

Sarcina probei

Fără a aduce atingere articolului 7 alineatul (3), statele membre pot prevedea ca sarcina probei privind obligațiile furnizorului de a informa consumatorul și acordul consumatorului pentru încheierea contractului și, după caz, executarea contractului, să revină furnizorului.

Orice termen sau condiție contractuală care prevede ca sarcina probei de respectare totală sau parțială de către furnizor a obligațiilor impuse de prezenta directivă să îi revină consumatorului este un termen inechitabil, în sensul Directivei 93/13/CEE a Consiliului din 5 aprilie 1993 privind clauzele abuzive din contractele cu consumatorii ⁽¹⁾.

Articolul 16

Măsuri tranzitorii

Statele membre pot impune norme de drept intern conforme cu prezenta directivă privind furnizorii stabiliți într-un stat membru care nu a transpus încă prezenta directivă și a cărui legislație nu prevede obligații corespunzătoare celor prevăzute în prezenta directivă.

Articolul 17

Directiva 90/619/CE

La articolul 15 alineatul (1) din Directiva 90/619/CEE, primul paragraf se înlocuiește cu următorul text:

„(1) Fiecare state membru prevede ca un asigurat care încheie un contract individual de asigurare de viață să aibă la dispoziție o perioadă de 30 de zile calendaristice din momentul în care a fost informat că s-a încheiat contractul, perioadă în care poate anula contractul.”

Articolul 18

Directiva 97/7/CE

Directiva 97/7/CE se modifică după cum urmează:

1. La articolul 3 alineatul (1), prima liniuță se înlocuiește cu următorul text:

„— privind orice serviciu financiar la care se aplică Directiva 2002/65/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 23 septembrie 2002 privind comercializarea la distanță a serviciilor financiare de consum și de modificare a Directivei 90/619/CEE a Consiliului și a Directivelor 97/7/CE și 98/27/CE ^(*)

^(*) JO L 271, 9.10.2002, p. 16.”;

2. Anexa II se elimină.

⁽¹⁾ JO L 95, 21.4.1993, p. 29.

*Articolul 19***Directiva 98/27/CE**

În anexa la Directiva 98/27/CE, se adaugă următorul punct:

- „11. Directiva 2002/65/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 23 septembrie 2002 privind comercializarea la distanță a serviciilor financiare de consum și de modificare a Directivei 90/619/CEE a Consiliului și a Directivelor 97/7/CE și 98/27/CE (*).

(*) JO L 271, 9.10.2002, p. 16.”

*Articolul 20***Revizuirea**

(1) După punerea în aplicare a prezentei directive, Comisia analizează funcționarea pieței interne a serviciilor financiare cu privire la comercializarea acestor servicii. Comisia trebuie să încerce să analizeze și să detalieze dificultățile cu care se confruntă sau cu care se pot confrunta atât consumatorii, cât și furnizorii și care pot decurge, în special, din diferențele dintre dispozițiile de drept intern privind informarea și dreptul de retragere.

(2) Până la 9 aprilie 2006, Comisia raportează Parlamentului European și Consiliului cu privire la problemele întâmpinate de consumatorii și de furnizorii care doresc să cumpere și să vândă servicii financiare și prezintă, după caz, propuneri de modificare și continuare a armonizării dispozițiilor privind informarea și dreptul de retragere din legislația comunitară privind serviciile financiare și serviciile reglementate de articolul 3.

*Articolul 21***Transpunerea**

(1) Statele membre pun în aplicare actele cu putere de lege și actele administrative necesare aducerii la îndeplinire a prezentei

directive până la 9 octombrie 2004. Statele membre informează de îndată Comisia cu privire la aceasta.

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

(2) Comisiei îi sunt comunicate de către statele membre textele principalelor dispoziții de drept intern pe care le adoptă în domeniul reglementat de prezenta directivă, însoțite de un tabel de corespondență între prezenta directivă și dispozițiile de drept intern adoptate.

*Articolul 22***Intrarea în vigoare**

Prezenta directivă intră în vigoare la data ziua publicării în *Jurnalul Oficial al Comunităților Europene*.

*Articolul 23***Destinatari**

Prezenta directivă se adresează statelor membre.

Adoptată la Bruxelles, 23 septembrie 2002.

Pentru Parlamentul European

Președintele

P. COX

Pentru Consiliu

Președintele

M. FISCHER BOEL