



**DYREKTYWA PARLAMENTU EUROPEJSKIEGO I RADY (UE) 2023/2673**

**z dnia 22 listopada 2023 r.**

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

**(Tekst mający znaczenie dla EOG)**

PARLAMENT EUROPEJSKI I RADA UNII EUROPEJSKIEJ,

uwzględniając Traktat o funkcjonowaniu Unii Europejskiej, w szczególności jego art. 114,

uwzględniając wniosek Komisji Europejskiej,

po przekazaniu projektu aktu ustawodawczego parlamentom narodowym,

po konsultacji z Europejskim Bankiem Centralnym,

uwzględniając opinię Europejskiego Komitetu Ekonomiczno-Społecznego <sup>(1)</sup>,

stanowiąc zgodnie ze zwykłą procedurą ustawodawczą <sup>(2)</sup>,

a także mając na uwadze, co następuje:

- (1) Dyrektywą 2002/65/WE Parlamentu Europejskiego i Rady <sup>(3)</sup> ustanowiono na poziomie unijnym przepisy dotyczące sprzedaży konsumentom usług finansowych na odległość. Jednocześnie dyrektywą Parlamentu Europejskiego i Rady 2011/83/UE <sup>(4)</sup> ustanowiono między innymi przepisy mające zastosowanie do umów sprzedaży towarów i umów o świadczenie usług zawieranych na odległość między przedsiębiorcą a konsumentem.
- (2) Art. 169 ust. 1 i art. 169 ust. 2 lit. a) Traktatu o funkcjonowaniu Unii Europejskiej (TFUE) stanowią, że Unia ma przyczynić się do osiągnięcia wysokiego poziomu ochrony konsumentów poprzez środki, które przyjmuje na podstawie art. 114 TFUE. Art. 38 Karty praw podstawowych Unii Europejskiej (zwanej dalej „Kartą”) stanowi, że polityki Unii mają zapewniać wysoki poziom ochrony konsumentów.
- (3) W ramach rynku wewnętrznego, aby zagwarantować swobodę wyboru, niezbędny jest wysoki stopień ochrony konsumentów w dziedzinie umów o usługi finansowe zawieranych na odległość w celu zwiększenia zaufania konsumentów do sprzedaży na odległość.
- (4) Tak samo wysoki poziom ochrony konsumentów na całym rynku wewnętrznym można najlepiej osiągnąć poprzez pełną harmonizację. Pełna harmonizacja jest niezbędna do zapewnienia wszystkim konsumentom w Unii wysokiego i równoważnego poziomu ochrony ich interesów oraz stworzenia dobrze funkcjonującego rynku wewnętrznego. W związku z tym państwa członkowskie nie powinny mieć możliwości utrzymywania w prawie krajowym ani wprowadzania do niego przepisów innych niż te, które zostały ustanowione w niniejszej dyrektywie, w odniesieniu do aspektów objętych niniejszą dyrektywą, chyba że jej przepisy stanowią inaczej. Tam, gdzie przepisy nie zostały zharmonizowane, państwa członkowskie powinny zachować swobodę utrzymywania przepisów krajowych lub wprowadzania do prawa krajowego nowych przepisów.

<sup>(1)</sup> Dz.U. C 486 z 21.12.2022, s. 139.

<sup>(2)</sup> Stanowisko Parlamentu Europejskiego z dnia 5 października 2023 r. (dotychczas nieopublikowane w Dzienniku Urzędowym) i decyzja Rady z dnia 23 października 2023 r.

<sup>(3)</sup> 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 (Dz.U. L 271 z 9.10.2002, s. 16).

<sup>(4)</sup> Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2011/83/UE z dnia 25 października 2011 r. w sprawie praw konsumentów, zmieniająca dyrektywę Rady 93/13/EWG i dyrektywę 1999/44/WE Parlamentu Europejskiego i Rady oraz uchylająca dyrektywę Rady 85/577/EWG i dyrektywę 97/7/WE Parlamentu Europejskiego i Rady (Dz.U. L 304 z 22.11.2011, s. 64).

- (5) Dyrektywa 2002/65/WE była przedmiotem kilku przeglądów. W ramach tych przeglądów wykazano, że stopniowe wprowadzanie sektorowych przepisów unijnych doprowadziło do znacznego pokrywania się tych przepisów z dyrektywą 2002/65/WE oraz że transformacja cyfrowa pogłębiła niektóre aspekty, które nie zostały w pełni uwzględnione w tej dyrektywie.
- (6) Transformacja cyfrowa przyczyniła się do zmian na rynku, których nie przewidziano w momencie przyjęcia dyrektywy 2002/65/WE. W rzeczywistości szybki rozwój technologiczny, który nastąpił od tego czasu, spowodował znaczące zmiany na rynku usług finansowych. Na poziomie unijnym przyjęto wprawdzie wiele aktów prawnych dotyczących poszczególnych sektorów, ale usługi finansowe oferowane konsumentom znacznie się rozwinęły i zdywersyfikowały. Pojawiły się nowe produkty, szczególnie w środowisku internetowym, a zakres ich wykorzystywania stale się zmienia, często w sposób szybki i nieprzewidywalny. W związku z tym horyzontalne stosowanie dyrektywy 2002/65/WE jest nadal uzasadnione. Stosowanie tej dyrektywy w odniesieniu do usług finansowych dla konsumentów, które nie są regulowane sektorowymi przepisami unijnymi, oznaczało stosowanie zbioru zharmonizowanych przepisów z korzyścią dla konsumentów i przedsiębiorców. Ta funkcja „siatki bezpieczeństwa” przyczynia się do zapewnienia wysokiego poziomu ochrony konsumentów i jednocześnie równych warunków działania między przedsiębiorcami.
- (7) W celu uwzględnienia faktu, że stopniowe wprowadzanie sektorowych przepisów unijnych doprowadziło do znacznego pokrywania się przepisów z dyrektywą 2002/65/WE oraz że niektóre aspekty, które nie zostały w pełni uwzględnione w tej dyrektywie, w tym sposób i termin przekazywania informacji konsumentom, zyskały na znaczeniu w wyniku transformacji cyfrowej, konieczna jest zmiana przepisów mających zastosowanie do umów o usługi finansowe zawieranych między konsumentem a przedsiębiorcą na odległość, przy jednoczesnym zapewnieniu stosowania funkcji „siatki bezpieczeństwa” w odniesieniu do usług finansowych, które albo nie są objęte sektorowymi przepisami unijnymi, albo są wyłączone z zakresu aktów Unii regulujących konkretne usługi finansowe.
- (8) Aby zapewnić jednolity poziom ochrony konsumentów w całej Unii i zapobiec rozbieżnościom utrudniającym zawieranie umów o usługi finansowe w ramach rynku wewnętrznego, należy wprowadzić przepisy, które zapewnią przedsiębiorcom, w tym mikroprzedsiębiorstwom oraz małym i średnim przedsiębiorstwom, pewność prawa i przejrzystość, a konsumentom we wszystkich państwach członkowskich – prawa i obowiązki możliwe do wyegzekwowania na drodze prawnej. Zachęca się państwa członkowskie, by przy stosowaniu przepisów transponujących niniejszą dyrektywę brały pod uwagę szczególne potrzeby mikroprzedsiębiorstw oraz małych i średnich przedsiębiorstw. Pojęcie mikroprzedsiębiorstw oraz małych i średnich przedsiębiorstw należy rozumieć zgodnie z definicją zawartą w art. 2 załącznika do zalecenia Komisji 2003/361/WE<sup>(\*)</sup>.
- (9) Dyrektywa 2011/83/UE, podobnie jak dyrektywa 2002/65/WE, przewiduje prawo do informacji przed zawarciem umowy oraz prawo do odstąpienia w przypadku niektórych umów konsumenckich zawieranych na odległość. Komplementarność tych dwóch dyrektyw jest jednak ograniczona, ponieważ dyrektywa 2011/83/UE nie obejmuje usług finansowych, które w tej dyrektywie zdefiniowane są jako usługi o charakterze bankowym, kredytowym, ubezpieczeniowym, emerytalnym, inwestycyjnym lub płatniczym. W tym kontekście mieszkaniowy rachunek oszczędnościowy i umowę o kredyt konsumencki należy uznać za usługi finansowe. Sprzedaż towarów, takich jak metale szlachetne, diamenty, wino czy whisky, nie powinna być uznawana za usługę finansową per se.
- (10) Rozszerzenie zakresu dyrektywy 2011/83/UE o umowy o usługi finansowe zawierane na odległość powinno zapewnić niezbędną komplementarność. Z uwagi jednak na konkretny charakter usług finansowych dla konsumentów, a w szczególności ich złożoność, nie należy stosować wszystkich przepisów dyrektywy 2011/83/UE do zawieranych na odległość umów o usługi finansowe dla konsumentów. Dodanie do dyrektywy 2011/83/UE specjalnego rozdziału zawierającego przepisy mające zastosowanie wyłącznie do zawieranych na odległość umów o usługi finansowe dla konsumentów może zapewnić niezbędną jasność i pewność prawa.
- (11) Niniejsza dyrektywa nie obejmuje umów o usługi finansowe zawartych w inny sposób niż na odległość. Państwa członkowskie mogą zatem określić, zgodnie z prawem Unii, które przepisy mają zastosowanie do takich umów, w tym poprzez stosowanie wymogów określonych w niniejszej dyrektywie do umów nieobjętych jej zakresem.

(\*) Zalecenie Komisji 2003/61/WE z dnia 6 maja 2003 r. dotyczące definicji mikroprzedsiębiorstw oraz małych i średnich przedsiębiorstw (Dz.U. L 124 z 20.5.2003, s. 36).

- (12) Choć nie wszystkie przepisy dyrektywy 2011/83/UE powinny mieć zastosowanie do umów o usługi finansowe zawieranych na odległość ze względu na szczególny charakter tych usług, wiele przepisów dyrektywy 2011/83/UE, takich jak odpowiednie definicje oraz przepisy dotyczące płatności dodatkowych, egzekwowania, niezamówionych świadczeń i sprawozdawczości, powinno mieć również zastosowanie do umów o usługi finansowe zawieranych na odległość. Stosowanie tych przepisów zapewnia komplementarność między poszczególnymi rodzajami umów zawieranych na odległość.
- (13) W odniesieniu do sankcji, państwa członkowskie powinny ustanowić przepisy dotyczące sankcji mających zastosowanie w przypadku naruszeń przepisów przyjętych w ich ustawodawstwie krajowym na mocy niniejszej dyrektywy i powinny podjąć wszelkie niezbędne środki w celu zapewnienia ich wykonywania. Przewidziane sankcje powinny być skuteczne, proporcjonalne i odstraszające, zgodnie z art. 24 ust. 1 dyrektywy 2011/83/UE. Niniejsza dyrektywa powinna również zawierać przepisy szczegółowe dotyczące nakładania kar zgodnie z art. 21 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2017/2394 <sup>(6)</sup> w odniesieniu do umów zawieranych na odległość między przedsiębiorcą a konsumentem dotyczących świadczenia usług finansowych. Pozostałe przepisy dotyczące kar określone w art. 24 ust. 2–5 dyrektywy 2011/83/UE nie mają zastosowania do umów zawieranych na odległość między przedsiębiorcą a konsumentem dotyczących świadczenia usług finansowych.
- (14) Specjalny rozdział w dyrektywie 2011/83/UE powinien zawierać przepisy dyrektywy 2002/65/WE, które są w dalszym ciągu aktualne i niezbędne, w szczególności przepisy dotyczące prawa do informacji przed zawarciem umowy i prawa do odstąpienia od umowy, oraz przepisy zapewniające uczciwość w internecie w przypadku umów o usługi finansowe zawieranych na odległość.
- (15) Ponieważ umowy o usługi finansowe zawierane na odległość są najczęściej zawierane drogą elektroniczną, przepisy dotyczące zapewnienia uczciwości w internecie w przypadku zawierania umów o usługi finansowe na odległość powinny przyczyniać się do osiągnięcia celów określonych w art. 114 TFUE i art. 38 Karty. Przepis dotyczący odpowiednich wyjaśnień powinien zapewniać dodatkową przejrzystość i dawać konsumentowi prawo do zwrócenia się o interwencję człowieka, gdy kontaktuje się on z przedsiębiorcą za pośrednictwem w pełni zautomatyzowanych interfejsów internetowych, takich jak chatboty, robodoradztwo, narzędzia interaktywne lub podobne sposoby.
- (16) Niektóre usługi finansowe dla konsumentów regulowane są określonymi aktami Unii, które nadal mają zastosowanie do tych usług finansowych. Niniejsza dyrektywa nie zmienia istniejących sektorowych aktów Unii. Aby zagwarantować pewność prawa oraz brak powtórzeń lub pokrywania się przepisów, należy doprecyzować, że jeżeli inne akty Unii regulujące konkretne usługi finansowe zawierają przepisy dotyczące informacji udzielanych przed zawarciem umowy, prawa do odstąpienia od umowy lub odpowiednich wyjaśnień, niezależnie od stopnia szczegółowości tych przepisów, do tych konkretnych usług finansowych dla konsumentów powinny mieć zastosowanie wyłącznie odpowiednie przepisy tych innych aktów Unii, chyba że w tych aktach przewidziano inaczej, włączając w to wyraźnie sformułowaną opcję umożliwiającą państwom członkowskim wyłączenie stosowania tych przepisów szczególnych. W tym kontekście każdorazowo gdy szczególny akt Unii ustanawia przepisy umożliwiające państwom członkowskim niestosowanie tego szczególnego aktu Unii, a stosowanie zamiast tego innego szczególnego aktu Unii, tak jak ma to miejsce w art. 3 ust. 3 lit. a) dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 2014/17/UE <sup>(7)</sup>, pierwszeństwo powinny mieć przepisy tego szczególnego aktu Unii, a niniejsza dyrektywa nie powinna mieć zastosowania. Podobnie w przypadkach, gdy szczególny akt Unii przewiduje przepisy dotyczące odpowiednich rozwiązań alternatywnych, aby zapewnić konsumentom terminowe otrzymywanie informacji na etapie przed zawarciem umowy, tak jak ma to miejsce w art. 3 ust. 5 dyrektywy 2014/17/UE, pierwszeństwo powinny mieć przepisy ustanowione w tym szczególnym akcie Unii, a niniejsza dyrektywa nie powinna mieć zastosowania.

<sup>(6)</sup> Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2017/2394 z dnia 12 grudnia 2017 r. w sprawie współpracy między organami krajowymi odpowiedzialnymi za egzekwowanie przepisów prawa w zakresie ochrony konsumentów i uchylające rozporządzenie (WE) nr 2006/2004 (Dz.U. L 345 z 27.12.2017, s. 1).

<sup>(7)</sup> Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2014/17/UE z dnia 4 lutego 2014 r. w sprawie konsumenckich umów o kredyt związanych z nieruchomościami mieszkalnymi i zmieniająca dyrektywy 2008/48/WE i 2013/36/UE oraz rozporządzenie (UE) nr 1093/2010 (Dz.U. L 60 z 28.2.2014, s. 34).

- (17) W odniesieniu do informacji udzielanych przed zawarciem umowy niektóre akty Unii regulujące konkretne usługi finansowe zawierają przepisy dostosowane na potrzeby tych konkretnych usług finansowych i mające na celu zapewnienie konsumentom możliwości zrozumienia podstawowych cech proponowanej umowy. Na przykład rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/1238<sup>(8)</sup> oraz dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 2014/92/UE<sup>(9)</sup>, 2014/65/UE<sup>(10)</sup> i (UE) 2016/97<sup>(11)</sup> przewidują informacje udzielane przed zawarciem umowy w podstawowym szczególnym akcie Unii, a także upoważniają Komisję do przyjmowania aktów delegowanych lub wykonawczych. Do tych konkretnych usług finansowych dla konsumentów zastosowanie powinny mieć wyłącznie wymogi dotyczące informacji udzielanych przed zawarciem umowy określone w takich aktach Unii, chyba że akty te stanowią inaczej. Powinno tak być również w przypadku, gdy akt Unii regulujący konkretne usługi finansowe zawiera inne lub minimalne przepisy dotyczące informacji udzielanych przed zawarciem umowy w porównaniu z przepisami ustanowionymi w niniejszej dyrektywie.
- (18) W odniesieniu do prawa do odstąpienia od umowy, w przypadku gdy akt Unii regulujący konkretne usługi finansowe daje konsumentom czas na rozważenie skutków podpisania umowy, bez względu na to, jak jest to nazwane przez ten akt Unii, do tych konkretnych usług finansowych dla konsumentów zastosowanie powinny mieć wyłącznie odpowiednie przepisy tego aktu Unii, chyba że stanowi on inaczej. Na przykład, gdy zastosowanie ma art. 186 dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 2009/138/WE<sup>(12)</sup>, zastosowanie mają przepisy dotyczące „terminu złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy” określone w dyrektywie 2009/138/WE, a nie przepisy dotyczące prawa do odstąpienia od umowy określone w niniejszej dyrektywie, a gdy zastosowanie ma art. 14 ust. 6 dyrektywy 2014/17/UE, zastosowanie mają przepisy dotyczące możliwości wyboru między prawem do odstąpienia od umowy a okresem przeznaczonym na zastanowienie ustanowione w dyrektywie 2014/17/UE, a nie przepisy dotyczące prawa do odstąpienia od umowy ustanowione w niniejszej dyrektywie.
- (19) Zgodnie z dyrektywą 2014/17/UE i dyrektywą Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2023/2225<sup>(13)</sup> państwa członkowskie mogą stosować przepisy tych dyrektyw, zgodnie z prawem Unii, w odniesieniu do obszarów, które nie są objęte ich zakresem. W związku z tym należy doprecyzować, że państwa członkowskie mogą stosować art. 14 ust. 6 dyrektywy 2014/17/UE w odniesieniu do umów o kredyt, mimo że takie umowy są wyłączone z zakresu stosowania tej dyrektywy na mocy jej art. 3 ust. 2. Podobnie należy doprecyzować, że państwa członkowskie mogą stosować art. 26 i 27 dyrektywy (UE) 2023/2225 do umów o kredyt, mimo że takie umowy są wyłączone z zakresu stosowania tej dyrektywy na mocy jej art. 2 ust. 2.
- (20) W odniesieniu do przepisów dotyczących odpowiednich wyjaśnień niektóre akty Unii regulujące konkretne usługi finansowe, takie jak dyrektywy 2014/17/UE, 2014/65/UE i (UE) 2016/97, określają już przepisy dotyczące odpowiednich wyjaśnień, jakich przedsiębiorcy powinni udzielać konsumentom w odniesieniu do proponowanej umowy. Aby zagwarantować pewność prawa, przepisy dotyczące odpowiednich wyjaśnień określone w niniejszej dyrektywie nie powinny mieć zastosowania do usług finansowych objętych aktami Unii regulującymi konkretne usługi finansowe, które zawierają przepisy dotyczące odpowiednich wyjaśnień, jakich należy udzielić konsumentowi przed zawarciem umowy, bez względu na to, jak jest to nazwane przez ten akt Unii.

<sup>(8)</sup> Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/1238 z dnia 20 czerwca 2019 r. w sprawie ogólnoeuropejskiego indywidualnego produktu emerytalnego (OIPE) (Dz.U. L 198 z 25.7.2019, s. 1).

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

<sup>(10)</sup> Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2014/65/UE z dnia 15 maja 2014 r. w sprawie rynków instrumentów finansowych oraz zmieniająca dyrektywę 2002/92/WE i dyrektywę 2011/61/UE (Dz.U. L 173 z 12.6.2014, s. 349).

<sup>(11)</sup> Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/97 z dnia 20 stycznia 2016 r. w sprawie dystrybucji ubezpieczeń (Dz.U. L 26 z 2.2.2016, s. 19).

<sup>(12)</sup> Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2009/138/WE z dnia 25 listopada 2009 r. w sprawie podejmowania i prowadzenia działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej (Wyplacalność II) (Dz.U. L 335 z 17.12.2009, s. 1).

<sup>(13)</sup> Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2023/2225 z dnia 18 października 2023 r. w sprawie umów o kredyt konsumencki oraz uchylająca dyrektywę 2008/48/WE (Dz.U. L, 2023/2225, 30.10.2023, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2023/2225/oj>).

- (21) W przypadku gdy akty Unii regulujące konkretne usługi finansowe przewidują przepisy dotyczące informacji udzielanych przed zawarciem umowy, ale nie ustanawiają przepisów dotyczących prawa do odstąpienia od umowy, zastosowanie powinny mieć przepisy niniejszej dyrektywy dotyczące prawa do odstąpienia od umowy. Na przykład dyrektywa 2009/138/WE ustanawia przepisy dotyczące wymogów w zakresie informacji udzielanych przed zawarciem umowy, ale w odniesieniu do ubezpieczeń innych niż ubezpieczenia na życie nie określa prawa dającego konsumentowi czas na rozważenie skutków podpisania umowy. W tym przypadku zastosowanie powinny mieć przepisy dotyczące informacji udzielanych przed zawarciem umowy ustanowione w akcie Unii regulującym konkretne usługi finansowe oraz przepisy dotyczące prawa do odstąpienia od umowy ustanowione w niniejszej dyrektywie. W przypadku gdy akt Unii regulujący konkretne usługi finansowe nie zawiera przepisów dotyczących informacji o prawie do odstąpienia od umowy, przedsiębiorca powinien przekazać te informacje zgodnie z niniejszą dyrektywą w celu zapewnienia, by konsument został o nich odpowiednio poinformowany.
- (22) W przypadku gdy akty Unii regulujące konkretne usługi finansowe przewidują przepisy dotyczące informacji udzielanych przed zawarciem umowy, ale nie ustanawiają przepisów dotyczących prawa do odstąpienia od umowy, zastosowanie powinien mieć określony w niniejszej dyrektywie okres na odstąpienie od umowy, który powinien rozpoczynać się od dnia zawarcia umowy na odległość zgodnie z niniejszą dyrektywą albo od dnia, w którym konsument otrzymał warunki umowne i informacje udzielane przed zawarciem umowy zgodnie z aktami Unii regulującymi te konkretne usługi finansowe, jeżeli ten dzień przypada później niż dzień zawarcia umowy na odległość. W przypadku gdy akt Unii regulujący konkretne usługi finansowe nie zawiera przepisów dotyczących informacji o prawie do odstąpienia od umowy, aby rozpoczął się okres na odstąpienie od umowy, przedsiębiorca powinien przekazać – oprócz warunków umownych i informacji udzielanych przed zawarciem umowy zgodnie z aktem Unii regulującym te konkretne usługi finansowe – również informacje o prawie do odstąpienia od umowy określone w niniejszej dyrektywie.
- (23) Umowy o usługi finansowe dla konsumentów negocjowane na odległość wymagają wykorzystania środków porozumiewania się na odległość, które są stosowane jako część systemu sprzedaży lub świadczenia usług na odległość niewymagającego jednoczesnej obecności przedsiębiorcy i konsumenta. Aby odpowiedzieć na stały rozwój tych środków komunikacji, należy określić reguły, które zachowałyby ważność nawet w przypadku środków, które jeszcze nie są w powszechnym użyciu lub nie są jeszcze znane.
- (24) Pojedyncza umowa o usługę finansową obejmująca kolejne czynności lub odrębne czynności tego samego rodzaju wykonywane przez pewien czas może być przedmiotem różnego traktowania pod względem prawnym w różnych państwach członkowskich, ale ważne jest, by przepisy były stosowane w ten sam sposób we wszystkich państwach członkowskich. W tym celu właściwe jest zapewnienie, aby przepisy regulujące umowy o usługi finansowe zawierane na odległość miały zastosowanie do pierwszej z serii kolejnych czynności lub odrębnych czynności tego samego rodzaju wykonywanych przez pewien czas, które mogą być uznane za stanowiące całość, bez względu na to, czy czynność ta lub seria czynności odbywają się na podstawie pojedynczej umowy lub kilku kolejnych umów. W przypadku braku umowy początkowej przepisy regulujące umowy o usługi finansowe zawierane na odległość powinny mieć zastosowanie do wszystkich kolejnych lub odrębnych czynności, z wyjątkiem przepisów dotyczących informacji udzielanych przed zawarciem umowy, które powinny mieć zastosowanie wyłącznie do pierwszej czynności. Na przykład za „początkową umowę o świadczenie usług” można uznać otwarcie rachunku bankowego, a za „czynności” – zdeponowanie na rachunku bankowym lub wycofanie z rachunku bankowego środków finansowych. Dodawanie do początkowej umowy o świadczenie usług nowych elementów, takich jak możliwość zastosowania instrumentu płatności elektronicznej w ramach istniejącego rachunku bankowego, nie jest „czynnością”, lecz stanowi dodatkową umowę.
- (25) W celu wyznaczenia zakresu stosowania niniejszej dyrektywy przepisy dotyczące umów o usługi finansowe, w przypadku których umowa jest zawierana z konsumentem na odległość, nie powinny mieć zastosowania do usług świadczonych wyłącznie okazjonalnie i poza strukturą handlową przeznaczoną do zawierania umów na odległość.
- (26) Wykorzystanie środków porozumiewania się na odległość jest dobrą okazją do otrzymania informacji i nie powinno prowadzić do nieuzasadnionego ograniczenia informacji dostarczanej konsumentowi. W przypadku porozumiewania się z wykorzystaniem telefonii głosowej, przedsiębiorca może – jeżeli konsument wyrazi się na to zgodzi – przekazać jedynie ograniczony zestaw informacji udzielanych przed zawarciem umowy, zanim umowa zawierana na odległość będzie dla konsumenta wiążąca. Przedsiębiorca powinien przekazać pozostałe informacje niezwłocznie po zawarciu umowy. W trosce o zapewnienie przejrzystości należy ustanowić wymogi określające, kiedy informacje mają być przekazane konsumentowi przed zawarciem umowy na odległość oraz w jaki sposób informacje te należy przekazać konsumentowi. Aby konsumenci mogli podjąć decyzję przy pełnej znajomości faktów, powinni oni otrzymać wszystkie informacje udzielane przed zawarciem umowy odpowiednio wcześniej przed zawarciem umowy na odległość lub przyjęciem jakiegokolwiek innej oferty w tym zakresie i nie w tym samym czasie co zawarcie

takiej umowy lub przyjęcie takiej oferty. Ma to zapewnić konsumentowi wystarczająco dużo czasu na przeczytanie i zrozumienie informacji udzielanych przed zawarciem umowy, porównanie ofert i podjęcie świadomej decyzji. Jeżeli informacje przekazano w terminie krótszym niż jeden dzień przed zawarciem na odległość umowy o usługi finansowe, przedsiębiorca powinien mieć obowiązek przypomnienia konsumentowi na trwałym nośniku o możliwości odstąpienia od tej umowy. W przypadku gdy informacje udzielane przed zawarciem umowy zostały przekazane w terminie krótszym niż jeden dzień przed związaniem konsumenta umową zawieraną na odległość, przedsiębiorca powinien przypomnieć konsumentowi, na trwałym nośniku, nie później niż siedem dni po zawarciu umowy o możliwości odstąpienia od takiej umowy.

- (27) Wymogi informacyjne należy unowocześnić i sprawić, by nie ulegały dezaktualizacji. W związku z tym przedsiębiorca powinien przekazać konsumentowi swój numer telefonu, ale także swój adres e-mail lub szczegółowe dane dotyczące innych środków komunikacji, które mogą obejmować różne metody porozumiewania się, a także informacje o tym, gdzie można kierować reklamacje. Wymogi dotyczące procedury rozpatrywania reklamacji mogą zostać określone przez państwa członkowskie. Konsumenti powinni być informowani o szczególnych kosztach dodatkowych korzystania ze środków porozumiewania się na odległość. Niektórzy przedsiębiorcy wykorzystują zautomatyzowane podejmowanie decyzji w celu zróżnicowania cen w odniesieniu do różnych grup konsumentów, a w niektórych przypadkach ceny są ustalane z uwzględnieniem indywidualnej wrażliwości cenowej konsumentów. Z tego względu konsumenci powinni zostać poinformowani, zanim zostaną związani umową zawieraną na odległość, że cena usługi finansowej została indywidualnie dostosowana w oparciu o zautomatyzowane podejmowanie decyzji.
- (28) Na mocy dyrektywy 2002/65/WE państwa członkowskie mogły utrzymać lub wprowadzić bardziej rygorystyczne przepisy w odniesieniu do wymogów wcześniejszego informowania, pod warunkiem że przepisy te były zgodne z prawem Unii. W tym kontekście kilka państw członkowskich utrzymało lub wprowadziło bardziej rygorystyczne wymogi informacyjne. Należy zachować możliwość zapewniania wyższego poziomu ochrony konsumentów w odniesieniu do przepisów dotyczących informacji udzielanych przed zawarciem umowy. Powinno to dotyczyć zarówno katalogu informacji, jak i sposobów prezentowania informacji. Stosowanie bardziej rygorystycznych przepisów może również obejmować stosowanie wymogów określonych w aktach Unii dotyczących konkretnych usług finansowych do usług finansowych nieobjętych tymi sektorowymi aktami Unii.
- (29) Niektóre usługi finansowe mogą w swojej strategii inwestycyjnej uwzględniać czynniki środowiskowe lub społeczne. Aby konsument mógł podjąć świadomą decyzję, powinien otrzymać również informacje o szczególnych celach środowiskowych lub społecznych, na które ukierunkowana jest dana usługa finansowa.
- (30) Wszystkie informacje udzielane przed zawarciem umowy powinny być przekazywane na trwałym nośniku w czytelnej formie oraz w taki sposób, aby były łatwe do zrozumienia dla konsumenta. Czytelny format oznacza, że informacje napisane są czcionką w czytelnym rozmiarze i kolorach, które nie zmniejszają zrozumiałości informacji, w tym gdy dokument jest prezentowany, drukowany lub kopiowany w trybie czarno-białym. Dodatkowo należy w miarę możliwości unikać zbyt długich i złożonych opisów, małego druku i zbyt częstego stosowania hiperłączy, ponieważ takie metody zmniejszają zrozumienie przez konsumentów. Jeżeli informacje nie mogą zostać przekazane na trwałym nośniku przed zawarciem umowy ze względu na nośniki wybrane przez konsumenta, należy je przekazać niezwłocznie po zawarciu umowy.
- (31) Wymogi informacyjne powinny zostać dostosowane, aby uwzględnić ograniczenia techniczne niektórych nośników, takie jak ograniczenia związane z liczbą znaków na ekranie niektórych telefonów komórkowych. W przypadku ekranów telefonów komórkowych, jeżeli przedsiębiorca dostosował treść i prezentację interfejsu internetowego do takich urządzeń, należy podać w sposób jak najbardziej wyróżniony i od razu widoczny następujące informacje: informacje identyfikujące przedsiębiorcę; główne cechy usługi finansowej dla konsumentów; łączna cena, którą konsument ma zapłacić przedsiębiorcy za daną usługę finansową dla konsumentów, włączając w to wszelkie podatki płacone za pośrednictwem przedsiębiorcy lub, jeśli nie można określić dokładnej ceny, podstawa do obliczenia tej ceny pozwalająca konsumentowi na jej sprawdzenie, a także informacje o istnieniu lub braku prawa do odstąpienia od umowy, w tym o warunkach, terminie i procedurach dotyczących wykonania tego prawa. Pozostałe informacje można prezentować w warstwach. Wszystkie informacje należy jednak przekazać na trwałym nośniku przed zawarciem umowy na odległość.

- (32) W przypadku udzielania informacji przed zawarciem umowy drogą elektroniczną informacje te należy przedstawić w sposób jasny i zrozumiały. W tym względzie, takie informacje mogą być wyróżnione, ujęte w ramkę i umieszczone w odpowiednim kontekście na ekranie urządzenia. Sprawdzono i udowodniono, że technika prezentowania informacji w warstwach – w ramach której pewne informacje udzielane przed zawarciem umowy uznawane są za elementy kluczowe i w związku z tym umieszczane w wyróżniony sposób w pierwszej warstwie, a inne szczegółowe elementy tych informacji prezentowane są w warstwach dodatkowych – jest przydatna w przypadku niektórych usług finansowych. Korzystając z techniki prezentowania informacji w warstwach zgodnie z niniejszą dyrektywą, przedsiębiorca powinien podać w pierwszej warstwie środków elektronicznych co najmniej tożsamość i główną działalność przedsiębiorcy, główne cechy usługi finansowej, łączną cenę do zapłaty przez konsumenta, informacje o możliwości istnienia innych podatków lub kosztów oraz o istnieniu lub braku prawa do odstąpienia od umowy. Pozostałe wymogi dotyczące informacji udzielanych przed zawarciem umowy mogą być wyświetlane w innych warstwach. W przypadku prezentowania informacji w warstwach wszystkie informacje powinny być łatwo dostępne dla konsumenta, a wykorzystanie warstw dodatkowych nie powinno odwracać uwagi klienta od treści dokumentu i nie powinno przesłaniać kluczowych informacji. Powinna istnieć możliwość wydrukowania wszystkich części informacji udzielanych przed zawarciem umowy w jednym dokumencie.
- (33) Innym możliwym sposobem przekazywania drogą elektroniczną informacji udzielanych przed zawarciem umowy jest zastosowanie opcji „spis treści” z rozwijanymi nagłówkami. Na najwyższym poziomie konsumenci mogliby znaleźć główne tematy, z których każdy można rozwinąć za pomocą kliknięcia, co przekierowuje konsumentów do bardziej szczegółowej prezentacji istotnych informacji. W ten sposób konsument znajdzie wszystkie potrzebne informacje w jednym miejscu, zachowując jednocześnie kontrolę nad tym, co i kiedy przegląda. Konsumenci powinni mieć możliwość pobrania całego dokumentu zawierającego informacje udzielane przed zawarciem umowy oraz zapisania go jako osobnego dokumentu.
- (34) Konsumenci powinni mieć prawo do odstąpienia od umowy bez kary i bez obowiązku przedstawiania uzasadnienia. Gdy prawo do odstąpienia od umowy nie ma zastosowania, ponieważ konsument wyraźnie zażądał wykonania umowy zawieranej na odległość przed upływem okresu na odstąpienie od umowy, przedsiębiorca powinien poinformować go o tym fakcie przed rozpoczęciem wykonania umowy.
- (35) Okres na odstąpienie od umowy powinien wygasnąć 14 dni kalendarzowych po dniu zawarcia umowy na odległość albo po dniu, w którym konsument otrzymał zarówno informacje udzielane przed zawarciem umowy, jak i warunki umowne, jeżeli ten dzień przypada później niż dzień zawarcia umowy na odległość. Okres ten należy przedłużyć do 30 dni kalendarzowych w odniesieniu do zawieranych na odległość umów dotyczących czynności związanych z emeryturami indywidualnymi. W celu zwiększenia pewności prawa, jeżeli konsument nie otrzymał tych informacji udzielanych przed zawarciem umowy i warunków umownych, okres na odstąpienie od umowy powinien wygasnąć najpóźniej 12 miesięcy i 14 dni kalendarzowych po zawarciu umowy na odległość. Okres na odstąpienie od umowy nie powinien wygasać, jeżeli konsument nie został poinformowany, na trwałym nośniku, o przysługującym mu prawie do odstąpienia od umowy.
- (36) Aby zapewnić skuteczne wykonywanie prawa do odstąpienia od umowy, procedura skorzystania z tego prawa nie powinna być bardziej uciążliwa niż procedura zawierania umowy na odległość.
- (37) Poza innymi istniejącymi sposobami odstąpienia od umowy, takimi jak formularz określony w załączniku I część B dyrektywy 2011/83/UE, w przypadku gdy przedsiębiorca oferuje możliwość zawierania umów na odległość za pośrednictwem interfejsu internetowego, np. za pośrednictwem strony internetowej lub aplikacji, powinien być zobowiązany do umożliwienia konsumentowi odstąpienia od takiej umowy za pomocą stosownej funkcji. Powinno to zapewnić, by konsumenci mogli odstąpić od umowy tak samo łatwo jak mogli ją zawrzeć. Aby to osiągnąć, przedsiębiorca powinien zapewnić konsumentowi funkcję odstąpienia od umowy, którą konsument może łatwo znaleźć i która jest stale dostępna i wyraźnie widoczna w okresie na odstąpienie od umowy. Konsument powinien być w stanie łatwo i w prosty sposób znaleźć tę funkcję i skorzystać z niej. Na przykład w celu znalezienia tej funkcji i skorzystania z niej konsument nie powinien być zobowiązany do przeprowadzenia procedur, takich jak pobieranie aplikacji, jeżeli umowa nie została zawarta za pośrednictwem tej aplikacji. Aby ułatwić ten proces, przedsiębiorca mógłby przykładowo udostępnić hiperłącza prowadzące konsumenta do funkcji odstąpienia od umowy. Konsument powinien mieć możliwość złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy oraz podania lub potwierdzenia informacji niezbędnych do identyfikacji umowy. Przykładowo konsument, który już się zidentyfikował, choćby poprzez zalogowanie się, powinien mieć możliwość odstąpienia od umowy bez konieczności ponownego podawania swojej tożsamości lub w stosownych przypadkach identyfikacji umowy, od której chce odstąpić. Aby uniknąć sytuacji, w których konsument w sposób niezamierzony wykonuje prawo do odstąpienia od umowy, przedsiębiorca powinien wymagać od konsumenta potwierdzenia decyzji o odstąpieniu od umowy za pomocą środków, które potwierdzają jego zamiar. Jeżeli konsument zamówił wiele towarów lub usług w ramach tej samej umowy zawieranej na odległość, przedsiębiorca może zapewnić konsumentowi możliwość odstąpienia od części, a nie od całej umowy.

W przypadku gdy konsument korzysta z funkcji umożliwiającej wykonanie prawa do odstąpienia od umowy, przedsiębiorca powinien bez zbędnej zwłoki przekazać mu potwierdzenie otrzymania takiego odstąpienia na trwałym nośniku. Obowiązek ten powinien mieć zastosowanie nie tylko do umów o usługi finansowe zawieranych na odległość, ale również do wszystkich umów zawieranych na odległość, które są objęte prawem do odstąpienia od umowy na mocy dyrektywy 2011/83/UE. Funkcja odstąpienia od umowy ma służyć zwiększeniu wiedzy konsumentów na temat przysługującego im prawa do odstąpienia od umowy i uproszczeniu możliwości korzystania z tego prawa, ponieważ w przypadku sprzedaży na odległość produktów lub usług zarówno finansowych, jak i niefinansowych, konsument nie ma możliwości osobistego otrzymania wyjaśnień ani dowiedzenia się osobiście o potencjalnie złożonym lub rozległym charakterze produktu lub usługi. Obowiązek ten należy zatem ustanowić nie tylko w odniesieniu do zawieranych na odległość umów o usługi finansowe, ale również w odniesieniu do zawieranych na odległość umów dotyczących innych towarów i usług, w przypadku których prawo Unii przewiduje prawo do odstąpienia od umowy, w celu szerszego umożliwienia konsumentom rezygnacji z umów w drodze odstąpienia.

- (38) Poza informacjami udzielanymi przed zawarciem umowy przekazywanymi im przez przedsiębiorcę konsumentom mogą również potrzebować pomocy, aby podjąć decyzję, która usługa finansowa jest najodpowiedniejsza z punktu widzenia ich potrzeb i sytuacji finansowej. Głównym celem udzielenia odpowiedniego wyjaśnienia jest zapewnienie, by konsument zrozumiał usługę finansową oferowaną przez przedsiębiorcę, zanim podpisze umowę. Aby zapewnić osiągnięcie tego celu, należy przedstawić takie odpowiednie wyjaśnienie w odpowiednim czasie i dać konsumentowi wystarczająco dużo czasu na zapoznanie się z tymi informacjami przed zawarciem umowy. Zwykle powielenie informacji udzielanych przed zawarciem umowy może być niewystarczające, a zatem należy go unikać. W związku z tym państwa członkowskie powinny zapewnić, aby przed zawarciem na odległość umowy o usługę finansową przedsiębiorcy udzielili takiej pomocy w zakresie oferowanych konsumentowi usług finansowych poprzez przedstawienie odpowiednich wyjaśnień dotyczących podstawowych cech umowy, w tym ewentualnych usług dodatkowych, oraz konkretnych skutków dla konsumenta, jakie umowa ta może za sobą pociągać. W odniesieniu do podstawowych cech umowy przedsiębiorca powinien wyjaśnić główne elementy oferty, takie jak łączna cena, jaką konsument ma zapłacić przedsiębiorcy, oraz opis głównych cech usługi finansowej, a także jej wpływ na konsumenta, w tym, w stosownych przypadkach, czy usługi dodatkowe można wypowiedzieć oddzielnie, oraz konsekwencje takiego wypowiedzenia. W odniesieniu do konkretnych skutków proponowanej umowy przedsiębiorca powinien również wyjaśnić główne konsekwencje niewypełnienia zawartych w niej zobowiązań umownych.
- (39) Umowy objęte zakresem niniejszej dyrektywy mogą mieć różny charakter finansowy i w związku z tym mogą się między sobą znacznie różnić. Państwa członkowskie mogłyby w związku z tym dostosować sposób udzielania takich wyjaśnień do okoliczności, w jakich usługa finansowa jest oferowana, oraz do zapotrzebowania konsumenta na pomoc, z uwzględnieniem wiedzy i doświadczenia konsumenta w zakresie usługi finansowej i jej charakteru. Aby zapewnić, by konsument otrzymał odpowiednie wyjaśnienia, państwa członkowskie powinny zachęcać przedsiębiorców do przedstawiania takich wyjaśnień konsumentowi w sposób łatwy i prosty, w interesie konsumenta.
- (40) Obowiązek przedstawienia odpowiednich wyjaśnień jest szczególnie istotny, gdy konsument zamierza zawrzeć umowę o usługę finansową na odległość, a przedsiębiorca udziela wyjaśnień przy użyciu w pełni zautomatyzowanych narzędzi internetowych, takich jak chatboty, robodoradztwo, narzędzia interaktywne lub podobne sposoby. W celu zapewnienia, aby konsument zrozumiał możliwe skutki umowy dla swojej sytuacji ekonomicznej, powinien zawsze, na etapie poprzedzającym zawarcie umowy, być w stanie uzyskać – bezpłatnie i w godzinach pracy przedsiębiorcy – interwencję człowieka działającego w imieniu przedsiębiorcy. W uzasadnionych przypadkach i bez nadmiernych obciążeń dla przedsiębiorcy konsument powinien mieć prawo do zwrócenia się o interwencję człowieka również po zawarciu umowy na odległość. Mogłoby to obejmować prawo do interwencji człowieka przy przedłużaniu umowy, w przypadku poważnych trudności dla konsumenta lub gdy potrzebne są dalsze wyjaśnienia dotyczące warunków umownych.
- (41) Zwodnicze interfejsy na interfejsach internetowych przedsiębiorców to praktyki, które w istotny sposób zniekształcają lub ograniczają, celowo albo w praktyce, zdolność konsumentów będących odbiorcami usług finansowych do dokonywania niezależnych i świadomych wyborów lub podejmowania takich decyzji. Dotyczy to w szczególności umów o usługi finansowe zawieranych na odległość. Takie praktyki mogą być stosowane przez przedsiębiorców, by przekonać konsumentów będących odbiorcami świadczonej przez nich usługi do niepożądanego zachowania lub niepożądanych decyzji, które mogą mieć dla nich negatywne konsekwencje. Przedsiębiorcom należy zatem zakazać



wprowadzania w błąd lub nakłaniania konsumentów będących odbiorcami świadczonej przez nich usługi do określonego działania oraz osłabiania lub ograniczania autonomii, wpływania na podejmowanie decyzji lub wybory dokonywane poprzez strukturę, sposób zaprojektowania lub funkcje interfejsu internetowego lub jego części. Może to obejmować między innymi projektowanie w sposób podstępny możliwości dokonywania wyborów w celu nakłonięcia konsumenta do wyborów lub działań, które przynoszą korzyści przedsiębiorcy, lecz które mogą nie leżeć w interesie konsumentów, poprzez prezentowanie wyborów w sposób nieneutralny, na przykład wyróżnianie pewnych opcji przy pomocy elementów wizualnych, dźwiękowych lub innych, kiedy konsument jest proszony o podjęcie decyzji. Choć rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2022/2065<sup>(14)</sup> zakazuje dostawcom usług pośrednich prowadzonym platformy internetowe korzystania ze zwodniczych interfejsów przy projektowaniu i organizacji ich interfejsów internetowych, niniejsza dyrektywa powinna zobowiązywać państwa członkowskie do tego, by uniemożliwiły przedsiębiorcom oferującym usługi finansowe na odległość korzystanie z takich zwodniczych interfejsów przy zawieraniu umów na takie usługi. Przepisy tego rozporządzenia i niniejszej dyrektywy uzupełniają się zatem, ponieważ mają zastosowanie do przedsiębiorców działających w różnym charakterze. Ze względu na swoją złożoność i nieodłączne poważne ryzyka usługi finansowe mogą wymagać dalszych szczegółowych wymogów w odniesieniu do zwodniczych interfejsów, a zatem państwa członkowskie – w drodze odstępstwa od pełnego poziomu harmonizacji – powinny mieć możliwość utrzymania lub wprowadzenia bardziej rygorystycznych przepisów, pod warunkiem że takie przepisy są zgodne z prawem Unii. Możliwość taka jest zgodna z art. 3 ust. 9 dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 2005/29/WE<sup>(15)</sup> w odniesieniu do nieuczciwych praktyk handlowych związanych z usługami finansowymi, który przewiduje, że w ramach usług finansowych państwa członkowskie mogą też nakładać wymogi o charakterze bardziej restryktywnym lub nakazowym.

- (42) Umowy o usługi finansowe zawierane na odległość mogą być sprzedawane w mediach społecznościowych, na przykład przez influencerów. Konsumenti mogliby być zachęceni do podejmowania decyzji bez refleksji nad związanymi z tym konsekwencjami i ryzykami i mogliby nabywać usługi finansowe, które nie odpowiadają ich potrzebom. Komisja powinna ocenić praktyki marketingowe przedsiębiorców w mediach społecznościowych promujące umowy o usługi finansowe zawierane na odległość oraz ewentualną potrzebę podjęcia działań w tym zakresie. Ocenę należy przeprowadzić na przykład w świetle stosowania dyrektywy 2005/29/WE i innych odpowiednich przepisów unijnych do takich praktyk. W państwach członkowskich miały miejsce przypadki, w których stosowane przez influencerów praktyki marketingowe wprowadzały konsumentów w błąd przez reklamowanie na platformach mediów społecznościowych pewnych produktów i usług finansowych bez informacji o wysokim ryzyku straty dla konsumentów. Dyrektywa 2005/29/WE zawiera przepisy służące zapewnieniu, by nieuczciwe praktyki, które wprowadzają lub mogą wprowadzać w błąd przeciętnego konsumenta, były zakazane oraz by nie można było pomijać istotnych informacji, które są potrzebne przeciętnemu konsumentowi do podjęcia świadomej decyzji. Można uznać, że przepisy te obejmują praktyki marketingowe influencerów na platformach mediów społecznościowych.
- (43) Należy zatem odpowiednio zmienić dyrektywę 2011/83/UE.
- (44) Należy zatem uchylić dyrektywę 2002/65/WE.
- (45) Ponieważ cel niniejszej dyrektywy, a mianowicie przyczynienie się do prawidłowego funkcjonowania rynku wewnętrznego poprzez osiągnięcie wysokiego poziomu ochrony konsumentów, nie może zostać osiągnięty w sposób wystarczający przez państwa członkowskie, natomiast możliwe jest jego lepsze osiągnięcie na poziomie Unii, Unia może przyjąć środki zgodnie z zasadą pomocniczości określoną w art. 5 Traktatu o Unii Europejskiej. Zgodnie z zasadą proporcjonalności ustanowioną w tym artykule niniejsza dyrektywa nie wykracza poza to, co jest konieczne do osiągnięcia tego celu.
- (46) Zgodnie ze wspólną deklaracją polityczną państw członkowskich i Komisji z dnia 28 września 2011 r. dotyczącą dokumentów wyjaśniających<sup>(16)</sup> państwa członkowskie zobowiązały się do złożenia, w uzasadnionych przypadkach, wraz z powiadomieniem o transpozycji, jednego lub większej liczby dokumentów wyjaśniających związki między elementami dyrektywy a odpowiadającymi im częściami krajowych instrumentów transpozycyjnych. W odniesieniu do niniejszej dyrektywy prawodawca uznaje, że przekazanie takich dokumentów jest uzasadnione,

<sup>(14)</sup> Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2022/2065 z dnia 19 października 2022 r. w sprawie jednolitego rynku usług cyfrowych oraz zmiany dyrektywy 2000/31/WE (akt o usługach cyfrowych) (Dz.U. L 277 z 27.10.2022, s. 1).

<sup>(15)</sup> Dyrektywa 2005/29/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 11 maja 2005 r. dotycząca nieuczciwych praktyk handlowych stosowanych przez przedsiębiorstwa wobec konsumentów na rynku wewnętrznym oraz zmieniająca dyrektywę Rady 84/450/EWG, dyrektywy 97/7/WE, 98/27/WE i 2002/65/WE Parlamentu Europejskiego i Rady oraz rozporządzenie (WE) nr 2006/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady („Dyrektywa o nieuczciwych praktykach handlowych”) (Dz.U. L 149 z 11.6.2005, s. 22).

<sup>(16)</sup> Dz.U. C 369 z 17.12.2011, s. 14.

PRZYJMUJĄ NINIEJSZĄ DYREKTYWĘ:

### Artykuł 1

#### Zmiany w dyrektywie 2011/83/UE

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

1) w art. 3 wprowadza się następujące zmiany:

a) dodaje się ustęp w brzmieniu:

„1b. W przypadku umów zawieranych na odległość między przedsiębiorcą a konsumentem dotyczących świadczenia usług finansowych zastosowanie mają wyłącznie art. 1 i 2, art. 3 ust. 2, 5 i 6, art. 4, art. 6a, art. 8 ust. 6, art. 11a, art. 16a–16e, art. 19, art. 21–23, art. 24 ust. 1 i 6, art. 25–27 oraz art. 29.

Z wyjątkiem art. 21, w przypadku gdy umowy, o których mowa w akapicie pierwszym, obejmują początkową umowę o świadczenie usług, po której następuje seria kolejnych czynności lub seria odrębnych czynności tego samego rodzaju wykonywanych przez pewien czas, przepisy, o których mowa w akapicie pierwszym, mają zastosowanie wyłącznie do początkowej umowy.

W przypadku gdy nie istnieje początkowa umowa o świadczenie usług, ale istnieją kolejne czynności lub odrębne czynności tego samego rodzaju wykonywane przez pewien czas pomiędzy tymi samymi stronami umowy, art. 16a i 16d mają zastosowanie wyłącznie do pierwszej czynności.

Jednakże jeżeli nie wykonano żadnej czynności tego samego rodzaju przez okres dłuższy niż rok, kolejna czynność będzie uważana za pierwszą w nowej serii czynności i, w związku z tym, art. 16a i 16d mają zastosowanie.”;

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

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

2) w art. 6 ust. 1 lit. h) otrzymuje brzmienie:

„h) w przypadku gdy istnieje prawo do odstąpienia od umowy – warunki, terminy oraz procedury korzystania z tego prawa zgodnie z art. 11 ust. 1, a także wzór formularza odstąpienia od umowy zawarty w załączniku I część B oraz, gdy ma to zastosowanie, informacje o istnieniu i umiejscowieniu funkcji odstąpienia od umowy, o której mowa w art. 11a;”;

3) dodaje się artykuł w brzmieniu:

„Artykuł 11a

#### **Wykonywanie prawa do odstąpienia od umów zawieranych na odległość za pośrednictwem interfejsu internetowego**

1. W przypadku umów zawieranych na odległość za pośrednictwem interfejsu internetowego przedsiębiorca zapewnia konsumentowi możliwość odstąpienia od umowy również za pomocą funkcji odstąpienia od umowy.

Funkcja odstąpienia od umowy jest oznaczona słowami „odstąpi od umowy tutaj” lub odpowiadającym im jednoznacznym sformułowaniem w czytelnej formie. Funkcja odstąpienia od umowy musi być stale dostępna przez cały okres na odstąpienie od umowy. Musi być umieszczona w wyróżniony sposób na interfejsie internetowym i łatwo dostępna dla konsumenta.

2. Funkcja odstąpienia od umowy umożliwia konsumentowi wysłanie internetowego oświadczenia o odstąpieniu od umowy, w którym informuje on przedsiębiorcę o swojej decyzji o odstąpieniu od umowy. Takie internetowe oświadczenie o odstąpieniu od umowy umożliwia konsumentowi łatwe dostarczenie lub potwierdzenie następujących informacji:

a) imię i nazwisko;

b) szczegółowe dane identyfikujące umowę, od której konsument chce odstąpić;

c) szczegółowe dane dotyczące środków elektronicznych, za pomocą których potwierdzenie otrzymania odstąpienia od umowy zostanie przesłane do konsumenta.

3. Po wypełnieniu przez konsumenta internetowego oświadczenia o odstąpieniu od umowy zgodnie z ust. 2, przedsiębiorca umożliwi konsumentowi przedłożenie mu tego oświadczenia za pomocą funkcji potwierdzenia.

Ta funkcja potwierdzenia jest oznaczona w czytelny sposób słowami „potwierdź odstąpienie od umowy” lub odpowiadającym im jednoznacznym sformułowaniem.

4. Po uruchomieniu przez konsumenta funkcji potwierdzenia przedsiębiorca bez zbędnej zwłoki przesyła konsumentowi potwierdzenie otrzymania odstąpienia od umowy na trwałym nośniku, zawierające informacje o jego treści oraz o dacie i godzinie jego złożenia.

5. Uznaje się, że konsument wykonał przysługujące mu prawo do odstąpienia od umowy w odpowiednim do tego terminie, jeżeli przed upływem tego terminu złożył internetowe oświadczenie o odstąpieniu od umowy, o którym mowa w niniejszym artykule.”;

4) dodaje się rozdział w brzmieniu:

### **„ROZDZIAŁ IIIa**

#### **Przepisy dotyczące umów o usługi finansowe zawieranych na odległość**

Artykuł 16a

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

1. Odpowiednio wcześniej zanim konsument zostanie związany umową zawieraną na odległość lub jakąkolwiek ofertą w tym zakresie, przedsiębiorca w jasny i zrozumiały sposób udziela konsumentowi następujących informacji:

- a) dane identyfikujące przedsiębiorcę i informacje na temat głównej działalności przedsiębiorcy oraz, w przypadku gdy ma to zastosowanie, dane identyfikujące przedsiębiorcę i informacje na temat głównej działalności przedsiębiorcy, w imieniu którego działa;
- b) pełny adres pocztowy, pod którym przedsiębiorca prowadzi przedsiębiorstwo, jak również numer telefonu oraz adres e-mail przedsiębiorcy lub szczegółowe dane dotyczące innych środków komunikacji oferowanych przez przedsiębiorcę oraz, w stosownych przypadkach, dane przedsiębiorcy, w imieniu którego działa; te wszystkie środki komunikacji oferowane przez przedsiębiorcę umożliwiają konsumentowi szybki kontakt z przedsiębiorcą oraz skuteczne porozumiewanie się z nim oraz gwarantują konsumentowi zachowanie pisemnej korespondencji z przedsiębiorcą na trwałym nośniku;
- c) odpowiednie dane kontaktowe umożliwiające konsumentowi kierowanie reklamacji skierowanych do przedsiębiorcy i, w stosownych przypadkach, do przedsiębiorcy, w imieniu którego ten przedsiębiorca działa;
- d) w przypadku gdy przedsiębiorca jest wpisany do rejestru handlowego lub podobnego rejestru publicznego, rejestr, w którym jest on wpisany, i numer rejestracyjny lub równoważny sposób identyfikacji w tym rejestrze;
- e) w przypadku gdy działalność przedsiębiorcy podlega systemowi zezwoleń, nazwa, adres, strona internetowa i inne informacje kontaktowe odpowiedniego organu nadzorczego;
- f) opis głównych cech usługi finansowej;
- g) łączna cena, którą konsument ma zapłacić przedsiębiorcy za usługę finansową, włączając w to wszystkie związane z tym opłaty, koszty i wydatki oraz wszelkie podatki płacone za pośrednictwem przedsiębiorcy lub, jeśli nie można określić dokładnej ceny, podstawa do obliczenia tej ceny pozwalająca konsumentowi na jej sprawdzenie;
- h) w stosownych przypadkach – informacje na temat konsekwencji opóźnień w płatnościach lub braku płatności;
- i) w stosownych przypadkach – informacje o tym, że cena została indywidualnie dostosowana w oparciu o zautomatyzowane podejmowanie decyzji;
- j) w stosownych przypadkach – informacje wskazujące, że usługa finansowa jest powiązana z instrumentami obciążonymi szczególnymi ryzykami wynikającymi z ich szczególnych funkcji lub czynności, które mają być wykonane, lub z instrumentami, których cena zależy od wahań na rynkach finansowych pozostających poza kontrolą przedsiębiorcy, oraz informacje wskazujące, że wyniki osiągnięte w przeszłości nie stanowią prognozy przyszłych wyników;
- k) informacje o możliwości istnienia innych podatków lub kosztów, które nie są płatne za pośrednictwem przedsiębiorcy ani nie są przez niego nakładane;
- l) szczegółowe dane dotyczące wszelkich ograniczeń okresu ważności informacji przekazywanych zgodnie z niniejszym ustępem;

- m) szczegółowe dane dotyczące warunków płatności i wykonania;
- n) szczegółowe dane dotyczące szczególnych kosztów dodatkowych ponoszonych przez konsumenta za korzystanie ze środka porozumiewania się na odległość, jeśli takie koszty są naliczane;
- o) w przypadku gdy w strategii inwestycyjnej danej usługi finansowej uwzględnia się czynniki środowiskowe lub społeczne – informacje o celach środowiskowych lub społecznych, na które ukierunkowana jest ta usługa finansowa;
- p) informacje o możliwości istnienia lub braku prawa do odstąpienia od umowy i jeśli takie prawo istnieje, informacje na temat okresu na odstąpienie od umowy i warunków wykonywania tego prawa, w tym informacje na temat wysokości kwoty, jaka może być wymagana do zapłaty przez konsumenta, a także konsekwencji niewykonania tego prawa;
- q) minimalny okres obowiązywania umowy zawieranej na odległość w przypadku stałego lub okresowego wykonywania usługi finansowej;
- r) informacje na temat praw, jakie mogą przysługiwać stronom w zakresie wcześniejszego lub jednostronnego wypowiedzenia umowy na mocy warunków umowy zawieranej na odległość, w tym kar nakładanych umownie w takich przypadkach;
- s) praktyczne instrukcje i procedury dotyczące wykonywania prawa do odstąpienia od umowy, zgodnie z art. 16b ust. 1 wskazujące, między innymi numer telefonu oraz adres e-mail przedsiębiorcy lub szczegółowe dane dotyczące innych środków komunikacji, istotne do celów wysłania oświadczenia o odstąpieniu od umowy oraz – w odniesieniu do umów o świadczenie usług finansowych zawieranych za pośrednictwem interfejsu internetowego – informacje o istnieniu i umiejscowieniu funkcji odstąpienia od umowy, o której mowa w art. 11a;
- t) szczegółowe dane dotyczące wszelkich klauzul umownych określających prawo mające zastosowanie do umowy zawieranej na odległość lub właściwy sąd;
- u) powiadomienie o języku lub językach, w jakich dostarczane są warunki umowne i wcześniejsza informacja, o której mowa w niniejszym artykule, a ponadto o języku lub językach, w jakich przedsiębiorca zobowiązuje się, w porozumieniu z konsumentem, do informowania go w okresie obowiązywania umowy zawieranej na odległość;
- v) w stosownych przypadkach –o możliwość skorzystania z pozasądowych mechanizmów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń, którym podlega przedsiębiorca, oraz sposoby dostępu do tych mechanizmów;
- w) istnienie funduszy gwarancyjnych lub innych mechanizmów odszkodowawczych, nieobjętych dyrektywami Parlamentu Europejskiego i Rady 2014/49/UE (\*) i 97/9/WE (\*\*).

2. Państwa członkowskie mogą utrzymać lub wprowadzić do swojego prawa krajowego wymogi językowe odnoszące się do informacji, o których mowa w ust. 1, w celu zapewnienia, by informacje te były łatwo zrozumiałe dla konsumenta.

3. W przypadku porozumiewania się z wykorzystaniem telefonii głosowej tożsamość przedsiębiorcy i handlowy cel rozmowy zainicjowanej przez przedsiębiorcę zostają jasno określone na początku każdej rozmowy telefonicznej prowadzonej z konsumentem. Gdy rozmowa telefoniczna jest lub może być nagrywana, przedsiębiorca również informuje o tym konsumenta.

4. Na zasadzie odstępstwa od ust. 1, w odniesieniu do porozumiewania się z wykorzystaniem telefonii głosowej, o czym mowa w ust. 3, zanim konsument zostanie związany umową zawieraną na odległość przedsiębiorca może przekazać konsumentowi – za jego wyraźną zgodą – jedynie informacje, o których mowa w ust. 1 lit. a), f), g), k) i p). W takim przypadku przedsiębiorca informuje konsumenta o charakterze i dostępności pozostałych informacji, o których mowa w ust. 1. Przedsiębiorca przekazuje te pozostałe informacje wymagane na mocy ust. 1 na trwałym nośniku niezwłocznie po zawarciu umowy na odległość.

5. W przypadku gdy informacje, o których mowa w ust. 1, zostaną przekazane w okresie krótszym niż jeden dzień przed związaniem konsumenta umową zawieraną na odległość, państwa członkowskie wymagają, aby przedsiębiorca przesłał konsumentowi przypomnienie o możliwości odstąpienia od umowy zawieranej na odległość oraz o procedurze, której należy przestrzegać w celu odstąpienia od umowy, zgodnie z art. 16b. Przypomnienie to musi zostać dostarczone konsumentowi na trwałym nośniku w terminie od jednego do siedmiu dni po zawarciu umowy na odległość.

6. Informacje, o których mowa w ust. 1, przekazuje się konsumentowi na trwałym nośniku i w łatwej do odczytania formie.

Informacje, o których mowa w ust. 1, przekazuje się na wniosek w formacie odpowiednim i dostępnym dla konsumentów z niepełnosprawnościami, w tym konsumentów z dysfunkcją wzroku.

7. Z wyjątkiem informacji, o których mowa w ust. 1 lit. a), f), g), k) i p), przedsiębiorca ma prawo prezentować informacje w warstwach, w przypadku gdy informacje te są dostarczane drogą elektroniczną.

Gdy informacje są prezentowane w warstwach, należy zapewnić możliwość przeglądania, zapisywania i drukowania informacji, o których mowa w ust. 1, w formie pojedynczego dokumentu.

W takich przypadkach przedsiębiorca zapewnia, aby przed zawarciem umowy na odległość konsument otrzymał wszystkie informacje udzielane przed zawarciem umowy, o których mowa w ust. 1.

8. Przy określaniu, czy wymogi informacyjne określone w niniejszym artykule zostały spełnione, ciężar dowodu spoczywa na przedsiębiorcy.

9. Państwa członkowskie mogą przyjąć lub utrzymać przepisy dotyczące informacji udzielanych przed zawarciem umowy, które są bardziej rygorystyczne od przepisów określonych w niniejszym artykule, gdy są one zgodne z prawem Unii.

10. W przypadku gdy inny akt Unii regulujący konkretne usługi finansowe zawiera przepisy dotyczące informacji, których należy udzielić konsumentowi przed zawarciem umowy, do tych konkretnych usług finansowych zastosowanie mają wyłącznie przepisy tego aktu Unii, bez względu na ich poziom szczegółowości, chyba że ten akt Unii stanowi inaczej.

W przypadku gdy inny akt Unii nie zawiera przepisów dotyczących informacji o prawie do odstąpienia od umowy, przedsiębiorca informuje konsumenta o istnieniu lub braku takiego prawa zgodnie z ust. 1 lit. p).

#### Artykuł 16b

### **Prawo do odstąpienia od zawieranych na odległość umów o usługi finansowe**

1. Państwa członkowskie zapewniają, aby konsumentowi przysługiwało prawo do odstąpienia od umowy przez okres 14 dni kalendarzowych bez stosowania kar i bez podawania powodów. Okres ten przedłuża się do 30 dni kalendarzowych w odniesieniu do zawieranych na odległość umów dotyczących czynności związanych z emeryturami indywidualnymi.

Okres na odstąpienie od umowy, o którym mowa w akapicie pierwszym, rozpoczyna się:

- a) od dnia zawarcia umowy na odległość; albo
- b) od dnia, w którym konsument otrzymał warunki umowne i informacje zgodnie z art. 16a, jeżeli dzień ten przypada po dniu wskazanym w lit. a) niniejszego akapitu.

Jeżeli konsument nie otrzymał warunków umownych i informacji zgodnie z art. 16a, okres na odstąpienie od umowy upływa w każdym przypadku 12 miesięcy i 14 dni kalendarzowych po zawarciu umowy na odległość. Nie ma to zastosowania, jeżeli konsument nie został poinformowany o przysługującym mu prawie do odstąpienia od umowy zgodnie z art. 16a ust. 1 lit. p).

2. Prawa do odstąpienia od umowy nie stosuje się do:

- a) usług finansowych dla konsumentów, których cena zależy od wahań na rynku finansowym pozostających poza kontrolą przedsiębiorcy, które mogą wystąpić w okresie na odstąpienie od umowy, takich jak usługi związane z:
  - wymianą walut;
  - instrumentami rynku pieniężnego;
  - zbywalnymi papierami wartościowymi;
  - jednostkami uczestnictwa w przedsiębiorstwach zbiorowego inwestowania;
  - kontraktami terminowymi typu future na instrumenty finansowe, w tym równoważnymi instrumentami rozliczanymi w gotówce;

- kontraktami terminowymi na stopę procentową;
  - swapami stóp procentowych, 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 ubezpieczeniowych o okresie ważności krótszym niż jeden miesiąc;
- c) umów, których wykonanie zostało już w pełni zakończone przez obie strony na wyraźne życzenie konsumenta, zanim konsument wykona prawo do odstąpienia od umowy.
3. Uznaje się, że konsument wykonał przysługujące mu prawo do odstąpienia od umowy w okresie na odstąpienie od umowy, o którym mowa w ust. 1, jeżeli przed upływem tego terminu przekazał informację o wykonaniu prawa do odstąpienia od umowy.
4. W przypadku gdy usługa dodatkowa związana z zawieraną na odległość umową o usługi finansowe jest świadczona przez przedsiębiorcę lub przez osobę trzecią na podstawie umowy między tą osobą trzecią a przedsiębiorcą, konsument nie jest związany tą umową dodatkową, jeżeli wykona przysługujące mu prawo do odstąpienia od umowy zgodnie z niniejszym artykułem. W przypadku gdy konsument postanowi wypowiedzieć umowę dodatkową, nie jest on obciążany kosztami z tego tytułu.
5. Niniejszy artykuł pozostaje bez uszczerbku dla przepisów krajowych ustanawiających okres, w którym wykonanie umowy nie może się rozpocząć.
6. W przypadku gdy inny akt Unii regulujący konkretne usługi finansowe zawiera przepisy dotyczące prawa do odstąpienia od umowy, do tych konkretnych usług finansowych zastosowanie mają wyłącznie przepisy dotyczące prawa do odstąpienia od umowy zawarte w tym innym akcie Unii, chyba że ten inny akt Unii stanowi inaczej. W przypadku gdy ten inny akt Unii daje państwom członkowskim możliwość wyboru między prawem do odstąpienia, a alternatywnym rozwiązaniem, takim jak okres przeznaczony na zastanowienie, do tych konkretnych usług finansowych zastosowanie mają wyłącznie odpowiednie przepisy tego aktu Unii, chyba że ten inny akt stanowi inaczej.
7. Na zasadzie odstępstwa od niniejszego artykułu państwa członkowskie mogą postanowić o stosowaniu następujących przepisów do następujących usług finansowych w odniesieniu do prawa do odstąpienia od umowy lub okresu przeznaczonego na zastanowienie:
- a) art. 14 ust. 6 dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 2014/17/UE (\*\*\*) w odniesieniu do umów o kredyt wyłączonych z zakresu zastosowania tej dyrektywy na mocy jej art. 3 ust. 2; oraz
  - b) art. 26 i 27 dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2023/2225 (\*\*\*\*) w odniesieniu do umów o kredyt wyłączonych z zakresu zastosowania tej dyrektywy na mocy jej art. 2 ust. 2.

#### Artykuł 16c

#### Zapłata za usługę wykonaną przed odstąpieniem

1. Jeśli konsument wykonuje prawo do odstąpienia od umowy zgodnie z art. 16b, można wymagać od niego jedynie zapłaty za usługę rzeczywiście wykonaną przez przedsiębiorcę zgodnie z umową zawieraną na odległość. Konsument płaci za tę usługę bez zbędnej zwłoki. Kwota do zapłaty nie może:
- a) przekroczyć kwoty, która jest proporcjonalna do zakresu już wykonanej usługi w porównaniu z całym zakresem umowy zawieranej na odległość;
  - b) w żadnym razie być w takiej wysokości, że mogłaby być postrzegana jako kara.
2. Państwa członkowskie mogą przewidzieć, że konsumenci nie mogą być zobowiązani do zapłaty żadnej kwoty, gdy odstępują od umowy ubezpieczeniowej.
3. Przedsiębiorca nie może wymagać od konsumenta zapłaty żadnej kwoty na podstawie ust. 1 niniejszego artykułu, chyba że udowodni, iż konsument został należycie poinformowany o kwocie do zapłaty zgodnie z art. 16a ust. 1 lit. p). Przedsiębiorca nie może jednak wymagać takiej zapłaty, jeżeli rozpoczął wykonanie umowy przed wygaśnięciem okresu na odstąpienie od umowy przewidzianego w art. 16b ust. 1, bez uprzedniego wniosku konsumenta.

4. Przedsiębiorca zwraca konsumentowi, bez zbędnej zwłoki i nie później niż w ciągu 30 dni kalendarzowych od dnia, w którym otrzymał od konsumenta powiadomienie o odstąpieniu od umowy, wszelkie kwoty, które otrzymał od niego zgodnie z umową zawieraną na odległość, z wyjątkiem kwoty, o której mowa w ust. 1.

5. Konsument zwraca przedsiębiorcy wszelkie kwoty otrzymane od niego bez zbędnej zwłoki i nie później niż w ciągu 30 dni kalendarzowych od dnia, w którym konsument odstąpił od umowy.

#### Artykuł 16d

### Odpowiednie wyjaśnienia

1. Państwa członkowskie zapewniają, by przedsiębiorcy mieli obowiązek udzielenia konsumentowi odpowiednich wyjaśnień dotyczących proponowanych umów o usługi finansowe, aby umożliwić konsumentowi ocenę, czy proponowana umowa oraz usługi dodatkowe są dostosowane do jego potrzeb i sytuacji finansowej. Takie wyjaśnienia są przekazywane konsumentowi nieodpłatnie przed zawarciem umowy. Wyjaśnienia te zawierają następujące elementy:

- a) wymagane informacje udzielane przed zawarciem umowy;
- b) podstawowe cechy proponowanej umowy, w tym możliwe usługi dodatkowe;
- c) konkretne skutki dla konsumenta, jakie proponowana umowa może za sobą pociągać, w tym w stosownych przypadkach konsekwencje zalegania z płatnością lub opóźnienia w płatnościach konsumenta.

2. Państwa członkowskie mogą określić sposób, jak również zakres udzielania wyjaśnień, o których mowa w ust. 1. Państwa członkowskie mogą dostosować sposób i zakres przekazywania wyjaśnień, do okoliczności, w których oferowana jest dana usługa finansowa, do osoby, której jest ona oferowana, oraz do charakteru oferowanej usługi finansowej.

3. Państwa członkowskie zapewniają, aby w przypadku korzystania przez przedsiębiorcę z narzędzi internetowych, konsument miał prawo żądać interwencji człowieka na etapie przed zawarciem umowy, a w uzasadnionych przypadkach również po zawarciu umowy na odległość, w tym samym języku, którego użyto przy przekazaniu informacji przed zawarciem umowy zgodnie z art. 16a ust. 1.

4. Przy określaniu, czy wymogi dotyczące odpowiednich wyjaśnień określone w niniejszym artykule zostały spełnione, ciężar dowodu spoczywa na przedsiębiorcy.

5. W przypadku gdy inny akt Unii regulujący konkretne usługi finansowe zawiera przepisy dotyczące odpowiednich wyjaśnień, których należy udzielić konsumentowi, do tych konkretnych usług finansowych zastosowanie mają wyłącznie przepisy dotyczące odpowiednich wyjaśnień zawarte w tym akcie Unii, chyba że ten akt Unii stanowi inaczej.

#### Artykuł 16e

### Dodatkowa ochrona w odniesieniu do interfejsów internetowych

1. Nie naruszając przepisów dyrektywy 2005/29/WE i rozporządzenia (UE) 2016/679, państwa członkowskie zapewniają, by przy zawieraniu umów o usługi finansowe na odległość przedsiębiorcy nie mogli projektować, organizować ani obsługiwać swoich interfejsów internetowych, zdefiniowanych w art. 3 lit. m) rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2022/2065 (\*\*\*\*), w sposób, który wprowadza w błąd konsumentów będących odbiorcami ich usługi lub nimi manipuluje lub w inny istotny sposób zakłóca lub ogranicza zdolność tych konsumentów do podejmowania wolnych i świadomych decyzji. W szczególności państwa członkowskie przyjmują środki, które zgodnie z prawem Unii dotyczą co najmniej jednej z następujących praktyk stosowanych przez przedsiębiorców:

- a) wyróżnianie pewnych możliwości wyboru, kiedy konsumenci będący odbiorcami ich usługi są proszeni o podjęcie decyzji;
- b) wielokrotne żądanie od konsumentów będących odbiorcami ich usługi dokonania wyboru, gdy wyboru takiego już dokonał, w szczególności przez pokazywanie wyskakujących okienek, które zakłócają środowisko użytkownika; lub
- c) sprawianie, że procedura zrezygnowania z usługi jest trudniejsza niż procedura jej subskrypcji.

2. Państwa członkowskie mogą przyjąć lub utrzymać bardziej rygorystyczne przepisy dotyczące wymogów dla przedsiębiorców określonych w ust. 1, gdy przepisy te są zgodne z prawem Unii.

- (\*) Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2014/49/UE z dnia 16 kwietnia 2014 r. w sprawie systemów gwarancji depozytów (Dz.U. L 173 z 12.6.2014, s. 149).
- (\*\*) Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 97/9/WE z dnia 3 marca 1997 r. w sprawie systemów rekompensat dla inwestorów (Dz.U. L 84 z 26.3.1997, s. 22).
- (\*\*\*) Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2014/17/UE z dnia 4 lutego 2014 r. w sprawie konsumenckich umów o kredyt związanych z nieruchomościami mieszkalnymi i zmieniająca dyrektywy 2008/48/WE i 2013/36/UE oraz rozporządzenie (UE) nr 1093/2010 (Dz.U. L 60 z 28.2.2014, s. 34).
- (\*\*\*\*) Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2023/2225 z dnia 18 października 2023 r. w sprawie umów o kredyt konsumencki oraz uchylająca dyrektywę 2008/48/WE (Dz.U. L, 2023/2225, 30.10.2023, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2023/2225/oj>).
- (\*\*\*\*\*) Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2022/2065 z dnia 19 października 2022 r. w sprawie jednolitego rynku usług cyfrowych oraz zmiany dyrektywy 2000/31/WE (akt o usługach cyfrowych) (Dz.U. L 277 z 27.10.2022, s. 1).”;

5) w art. 24 dodaje się ustęp w brzmieniu:

„6. W odniesieniu do naruszeń środków przyjętych zgodnie z przepisami, o których mowa w art. 3 ust. 1b mających zastosowanie do zawieranych na odległość umów o usługi finansowe dla konsumentów, państwa członkowskie zapewniają, aby w przypadku gdy zgodnie z art. 21 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2017/2394 mają zostać nałożone kary, kary te przewidywały możliwość nakładania grzywnien w postępowaniach administracyjnych albo wszczęcia postępowania sądowego w celu nałożenia grzywnien, lub możliwość wszczęcia obu tych postępowań.”;

6) art. 29 ust. 1 otrzymuje brzmienie:

„1. W przypadku gdy państwo członkowskie korzysta z którejkolwiek z opcji regulacyjnych, o których mowa w art. 3 ust. 4, art. 6 ust. 7 i 8, art. 7 ust. 4, art. 8 ust. 6, art. 9 ust. 1a i 3, art. 16 akapit drugi i trzeci, art. 16a ust. 2 i 9, art. 16b ust. 7 oraz art. 16e, informuje o tym Komisję do dnia 19 grudnia 2025 r., a także o późniejszych zmianach.”;

7) W załączniku I wprowadza się zmiany określone w załączniku I do niniejszej dyrektywy.

## Artykuł 2

### Transpozycja i przegląd

1. Państwa członkowskie przyjmują i publikują najpóźniej do dnia 19 grudnia 2025 r. przepisy ustawowe, wykonawcze i administracyjne niezbędne do wykonania niniejszej dyrektywy. Niezwłocznie przekazują Komisji tekst tych przepisów.

Państwa członkowskie stosują te przepisy od dnia 19 czerwca 2026 r.

Przepisy przyjęte przez państwa członkowskie zawierają odniesienie do niniejszej dyrektywy lub odniesienie takie towarzyszy ich urzędowej publikacji. Przepisy te zawierają także wskazanie, że w istniejących przepisach ustawowych, wykonawczych i administracyjnych odniesienia do dyrektywy uchylonej niniejszą dyrektywą odczytuje się jako odniesienia do niniejszej dyrektywy. Sposób dokonywania takiego odniesienia i formułowania takiego wskazania określany jest przez państwa członkowskie.

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

3. Do dnia 31 lipca 2030 r. Komisja przedkłada Parlamentowi Europejskiemu i Radzie sprawozdanie ze stosowania niniejszej dyrektywy, łącznie z funkcją odstąpienia od umowy. Sprawozdanie to zawiera ocenę funkcjonowania jednolitego rynku usług finansowych zawieranych na odległość w Unii oraz ocenę wpływu niniejszej dyrektywy na inne odpowiednie przepisy prawa Unii.



*Artykuł 3***Uchylenie**

Dyrektywa 2002/65/WE traci moc ze skutkiem od dnia 19 czerwca 2026 r.

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

*Artykuł 4***Wejście w życie**

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

*Artykuł 5***Adresaci**

Niniejsza dyrektywa skierowana jest do państw członkowskich.

Sporządzono w Strasburgu dnia 22 listopada 2023 r.

*W imieniu Parlamentu Europejskiego*  
*Przewodnicząca*  
R. METSOLA

*W imieniu Rady*  
*Przewodniczący*  
P. NAVARRO RÍOS

## ZAŁĄCZNIK I

W załączniku I do dyrektywy 2011/83/UE wprowadza się następujące zmiany:

W części „A. Wzór pouczenia o odstąpieniu od umowy” pod nagłówkiem „Instrukcje wypełniania” instrukcja 3 otrzymuje brzmienie:

„[3] Jeżeli mają Państwo obowiązek zapewnienia funkcji umożliwiającej konsumentowi odstąpienie od umowy zawartej przez internet, proszę wpisać, co następuje: »Mogą Państwo również wykonać prawo do odstąpienia od umowy przez internet na stronie [proszę wstawić adres strony internetowej lub inne odpowiednie wyjaśnienie, w którym miejscu dostępna jest funkcja odstąpienia od umowy]. Jeżeli korzystają Państwo z tej funkcji internetowej, bez zbędnej zwłoki prześlemy Państwu potwierdzenie otrzymania informacji o odstąpieniu od umowy na trwałym nośniku (na przykład pocztą elektroniczną), w tym jego treść oraz datę i godzinę złożenia.«. Jeżeli umożliwiają Państwo konsumentowi wypełnienie i przesłanie informacji o odstąpieniu od umowy drogą elektroniczną na Państwa stronie internetowej, proszę wpisać, co następuje: »Mogą Państwo również wypełnić i przesłać formularz odstąpienia od umowy lub jakiegokolwiek inne jednoznaczne oświadczenie drogą elektroniczną na naszej stronie internetowej [proszę wstawić adres strony internetowej]. Jeżeli skorzystają Państwo z tej możliwości, prześlemy Państwu niezwłocznie potwierdzenie odbioru informacji o odstąpieniu od umowy na trwałym nośniku (na przykład pocztą elektroniczną).”».

## ZAŁĄCZNIK II

## Tabela korelacji

Dyrektywa 2002/65/WE	Dyrektywa 2011/83/UE zmieniona niniejszą dyrektywą
art. 1 ust. 1	–
art. 1 ust. 2 akapit pierwszy	art. 3 ust. 1b akapit drugi
art. 1 ust. 2 akapit drugi	art. 3 ust. 1b akapit trzeci i czwarty
art. 2 lit. a)	art. 2 pkt 7
art. 2 lit. b)	art. 2 pkt 12
art. 2 lit. c)	art. 2 pkt 2
art. 2 lit. d)	art. 2 pkt 1
art. 2 lit. e)	art. 2 pkt 7
art. 2 lit. f)	art. 2 pkt 10
art. 2 lit. g)	–
art. 3 ust. 1	art. 16a ust. 1
art. 3 ust. 1 pkt 1 lit. a), b) i c)	art. 16a ust. 1 lit. a) i b)
art. 3 ust. 1 pkt 1 lit. d)	art. 16a ust. 1 lit. d)
art. 3 ust. 1 pkt 1 lit. e)	art. 16a ust. 1 lit. e)
art. 3 ust. 1 pkt 2 lit. a)	art. 16a ust. 1 lit. f)
art. 3 ust. 1 pkt 2 lit. b)	art. 16a ust. 1 lit. g)
art. 3 ust. 1 pkt 2 lit. c)	art. 16a ust. 1 lit. j)
art. 3 ust. 1 pkt 2 lit. d)	art. 16a ust. 1 lit. k)
art. 3 ust. 1 pkt 2 lit. e)	art. 16a ust. 1 lit. l)
art. 3 ust. 1 pkt 2 lit. f)	art. 16a ust. 1 lit. m)
art. 3 ust. 1 pkt 2 lit. g)	art. 16a ust. 1 lit. n)
art. 3 ust. 1 pkt 3 lit. a)	art. 16a ust. 1 lit. p)
art. 3 ust. 1 pkt 3 lit. b)	art. 16a ust. 1 lit. q)
art. 3 ust. 1 pkt 3 lit. c)	art. 16a ust. 1 lit. r)
art. 3 ust. 1 pkt 3 lit. d)	art. 16a ust. 1 lit. s)
art. 3 ust. 1 pkt 3 lit. e)	–
art. 3 ust. 1 pkt 3 lit. f)	art. 16a ust. 1 lit. t)
art. 3 ust. 1 pkt 3 lit. g)	art. 16a ust. 1 lit. u)
art. 3 ust. 1 pkt 4 lit. a)	art. 16a ust. 1 lit. v)
art. 3 ust. 1 pkt 4 lit. b)	art. 16a ust. 1 lit. w)

Dyrektywa 2002/65/WE	Dyrektywa 2011/83/UE zmieniona niniejszą dyrektywą
art. 3 ust. 2	–
art. 3 ust. 3 akapit pierwszy lit. a)	art. 16a ust. 3
art. 3 ust. 3 akapit pierwszy lit. b) i akapit drugi	art. 16a ust. 4
art. 3 ust. 4	–
art. 4 ust. 1 i 5	art. 16a ust. 10
art. 4 ust. 2	art. 16a ust. 9
Art. 4 ust. 3 i 4	–
art. 5 ust. 1	art. 16a ust. 1 akapit pierwszy, ust. 5 i ust. 6 akapit pierwszy
art. 5 ust. 2	–
art. 5 ust. 3	–
art. 6 ust. 1 akapit pierwszy zdanie pierwsze	art. 16b ust. 1 akapit pierwszy
art. 6 ust. 1 akapit pierwszy zdanie drugie	–
art. 6 ust. 1 akapit drugi tiret pierwsze	art. 16b ust. 1 akapit drugi lit. a)
art. 6 ust. 1 akapit drugi tiret drugie	art. 16b ust. 1 akapit drugi lit. b)
art. 6 ust. 1 akapit trzeci	–
art. 6 ust. 2 lit. a)	art. 16b ust. 2 lit. a)
art. 6 ust. 2 lit. b)	art. 16b ust. 2 lit. b)
art. 6 ust. 2 lit. c)	art. 16b ust. 2 lit. c)
art. 6 ust. 3, 4, 5, 6, 7 i 8	–
art. 7 ust. 1 formuła wprowadzająca	art. 16c ust. 1 formuła wprowadzająca
art. 7 ust. 1 tiret pierwsze	art. 16c ust. 1 lit. a)
art. 7 ust. 1 tiret drugie	art. 16c ust. 1 lit. b)
art. 7 ust. 2	art. 16c ust. 2
art. 7 ust. 3	art. 16c ust. 3
art. 7 ust. 4	art. 16c ust. 4
art. 7 ust. 5	art. 16c ust. 5
art. 9	–
art. 10	–
art. 11 akapity pierwszy i trzeci	art. 24 ust. 1

Dyrektywa 2002/65/WE	Dyrektywa 2011/83/UE zmieniona niniejszą dyrektywą
art. 11 akapit drugi	–
art. 12 ust. 1	art. 25 akapit pierwszy
art. 12 ust. 2	–
art. 13 ust. 1	art. 23 ust. 1
art. 13 ust. 2	art. 23 ust. 2
art. 13 ust. 3	–
art. 14	–
art. 15	–
art. 16	–
art. 17	–
art. 18	–
art. 19	–
art. 20	–
art. 21	–
art. 22	–
art. 23	–