

32002L0065

L 271/16

SLUŽBENI LIST EUROPSKIH ZAJEDNICA

9.10.2002.

DIREKTIVA 2002/65/EZ EUROPSKOG PARLAMENTA I VIJEĆA**od 23. rujna 2002.****o trgovanju na daljinu financijskim uslugama koje su namijenjene potrošačima i o izmjeni Direktive Vijeća 90/619/EEZ i direktiva 97/7/EZ i 98/27/EZ**

EUROPSKI PARLAMENT I VIJEĆE EUROPSKE UNIJE,

uzimajući u obzir Ugovor o osnivanju Europske zajednice, a posebno njegov članak 47. stavak 2., članak 55. i članak 95.,

uzimajući u obzir prijedlog Komisije ⁽¹⁾,uzimajući u obzir mišljenje Gospodarskog i socijalnog odbora ⁽²⁾,postupajući u skladu s postupkom utvrđenim u članku 251. Ugovora ⁽³⁾,

budući da:

- (1) U kontekstu postizanja ciljeva jedinstvenog tržišta važno je usvojiti mjere predviđene radi postupnog jačanja tržišta, a koje mjere moraju doprinijeti ostvarivanju visokog stupnja zaštite potrošača, u skladu s člancima 95. i 153. Ugovora.
- (2) Kako za potrošače, tako i za dobavljače financijskih usluga, trgovanje financijskim uslugama na daljinu bit će jedan od glavnih opipljivih rezultata dovršenja izgradnje unutarnjeg tržišta.
- (3) U okviru unutarnjeg tržišta, u interesu je potrošača da najširem asortimanu financijskih usluga raspoloživih u Zajednici imaju pristup bez diskriminacije kako bi mogli izabrati one koje najbolje odgovaraju njihovim potrebama. Kako bi se osigurala sloboda izbora, kao osnovno pravo potrošača, visoki stupanj zaštite potrošača potreban je radi jačanja povjerenja potrošača u prodaju na daljinu.
- (4) Od ključnog je značaja za nesmetano funkcioniranje unutarnjeg tržišta da potrošači mogu pregovarati i sklapiti ugovore s dobavljačima s poslovnim nastanom u drugoj državi članici, bez obzira ima li dobavljač poslovni nastan i u državi članici u kojoj je boravište potrošača.

(5) Zbog svoje nematerijalne prirode financijske su usluge naročito pogodne za prodaju na daljinu, a uspostava pravnog okvira trgovanja na daljinu financijskim uslugama trebala bi ojačati povjerenje potrošača u primjenu novih tehnika trgovanja na daljinu financijskim uslugama, kao što je elektronička trgovina.

(6) Ova bi se Direktiva trebala primjenjivati u skladu s Ugovorom i sekundarnim zakonodavstvom, uključujući Direktivu br. 2000/31/EZ ⁽⁴⁾ o elektroničkoj trgovini koja se primjenjuje isključivo na transakcije koje uređuje.

(7) Ova Direktiva usmjerena je na ostvarivanje gore navedenih ciljeva ne dovodeći u pitanje nacionalno pravo ni pravo Zajednice koje uređuje slobodu pružanja usluga, kao ni sustav kontrole i/ili odobravanja države članice domaćina, tamo gdje je primjenjiv, odnosno nadzora u državama članicama kada je to u skladu sa zakonodavstvom Zajednice.

(8) Osim toga, ova Direktiva, a posebno njezine odredbe koje se tiču informacija o ugovornim klauzulama o pravu primjenjivom na ugovor i/ili o nadležnom sudu, u području trgovanja na daljinu financijskim uslugama za potrošače ne utječe na primjenjivost Uredbe Vijeća (EZ) br. 44/2001 od 22. prosinca 2000. o nadležnosti, priznavanju i izvršenju sudskih odluka u građanskim i trgovačkim stvarima ⁽⁵⁾, kao ni Rimske konvencije iz 1980. godine o pravu primjenjivom na ugovorne obveze.

(9) Ostvarenje ciljeva Akcijskog plana za financijske usluge iziskuje viši stupanj zaštite potrošača u određenim područjima. To zahtijeva veću usklađenost pravila postupanja koja se odnose na investicijske usluge i potrošačke kredite, posebno u neusklađenim zajedničkim investicijskim fondovima. U očekivanju ostvarenja takve usklađenosti, potrebno je održavati visoki stupanj zaštite potrošača.

(10) Direktiva br. 97/7/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 20. svibnja 1997. o zaštiti potrošača s obzirom na sklapanje ugovora na daljinu ⁽⁶⁾ propisuje glavna pravila koja se primjenjuju na ugovore o proizvodima ili uslugama sklopljene na daljinu između dobavljača i kupca. Međutim, ta se Direktiva ne odnosi na financijske usluge.

⁽¹⁾ SL C 385, 11.12.1998., str. 10.
i SL C 177 E, 27.6.2000., str. 21.

⁽²⁾ SL C 169, 16.6.1999., str. 43.

⁽³⁾ Mišljenje Europskog parlamenta od 5. svibnja 1999. (SL C 279, 1.10.1999., str. 207.), Zajedničko stajalište Vijeća od 19. prosinca 2001. (SL C 58 E, 5.3.2002., str. 32.) i Odluka Europskog parlamenta od 14. svibnja 2002. (još nije objavljena u Službenom listu).

⁽⁴⁾ SL L 178, 17.7.2000., str. 1.

⁽⁵⁾ SL L 12, 16.1.2001., str. 1.

⁽⁶⁾ SL L 144, 4.6.1997., str. 19.

- (11) U kontekstu analiza koje je Komisija provela s ciljem utvrđivanja potreba za specifičnim mjerama u području financijskih usluga, Komisija je pozvala sve zainteresirane strane da dostave očitovanja, posebno u vezi s izradom Zelene knjige „Financijske usluge – ispunjavanje očekivanja potrošača”. Savjetovanja u tom kontekstu pokazala su da postoji potreba za jačanjem zaštite potrošača u tom području. Komisija je stoga odlučila iznijeti poseban prijedlog u vezi s trgovanjem na daljinu financijskim uslugama.
- (12) Usvajanje proturječnih odnosno različitih pravila o zaštiti potrošača u području trgovanja na daljinu financijskim uslugama u državama članicama moglo bi narušiti funkcioniranje unutarnjeg tržišta kao i natjecanje poduzeća na tržištu. Stoga je u tom području neophodno donijeti zajednička pravila na razini Zajednice, koja ne bi dovela do smanjenja opće zaštite potrošača u državama članicama.
- (13) Ovom Direktivom trebalo bi zajamčiti visoki stupanj zaštite potrošača, s ciljem osiguravanja slobode kretanja financijskih usluga. Države članice ne bi trebale moći donijeti propise drukčije od odredaba ove Direktive u područjima koje ona usklađuje, osim ako je u njoj izričito navedeno drukčije.
- (14) Ova se Direktiva odnosi na sve financijske usluge koje se mogu pružati na daljinu. Međutim, određene financijske usluge uređene su specifičnim odredbama zakonodavstva Zajednice koje se nastavljaju primjenjivati na te usluge. Potrebno je, ipak, utvrditi načela trgovanja na daljinu takvim uslugama.
- (15) Ugovori, čije se sklapanje pregovara na daljinu, uključuju uporabu sredstava daljinske komunikacije koja se koriste u sklopu sustava prodaje na daljinu ili pružanja usluga bez istovremene prisutnosti dobavljača i potrošača. Stalni razvoj takvih sredstava komunikacije zahtijeva definiranje načela koja bi važila i za ona sredstva koja zasad nisu u širokoj uporabi. Prema tome, ugovori na daljinu jesu oni čija se ponuda, pregovori i sklapanje odvijaju na daljinu.
- (16) Pojedinačni ugovor koji podrazumijeva izvođenje uzastopnih poslova odnosno odvojenih poslova iste prirode tijekom vremena može se različito pravno tretirati ovisno o državi članici, no bitno je da se ova Direktiva primjenjuje na jednak način u svim državama članicama. U tu je svrhu primjereno smatrati da se ova Direktiva primjenjuje na prvi u nizu uzastopnih poslova odnosno odvojenih poslova iste prirode koji se izvode tijekom vremena za koje se smatra da čine cjelinu, bez obzira je li taj posao odnosno niz poslova predmet jednog ili više uzastopnih ugovora.
- (17) „Početnim sporazumom o uslugama” može se smatrati primjerice otvaranje bankovnog računa, dobivanje kreditne kartice, zaključivanje ugovora o upravljanju portfeljem, dok se „poslovima” mogu smatrati primjerice polaganje sredstava na bankovni račun odnosno povlačenje sredstava s bankovnog računa, plaćanje kreditnom karticom, transakcije učinjene u okviru ugovora o upravljanju portfeljem. Dodavanje novih elemenata početnom sporazumu o uslugama, kao što su mogućnost korištenja instrumenta elektroničkog plaćanja zajedno s postojećim bankovnim računom, ne čini „posao” nego dodatni ugovor na koji se primjenjuje ova Direktiva. Pretplata na nove jedinice istog zajedničkog investicijskog fonda smatra se „uzastopnim poslom iste prirode”.
- (18) Obuhvaćajući sheme pružanja usluga koje osmišljava pružatelj financijskih usluga, ova Direktiva ima za cilj isključiti iz svog obuhvata usluge koje se pružaju isključivo na povremenoj osnovi i izvan komercijalnog okvira namijenjenog sklapanju ugovora na daljinu.
- (19) Dobavljač je osoba koja pruža usluge na daljinu. Ova bi se Direktiva, međutim, trebala primjenjivati i kada jedan od koraka trgovanja uključuje posrednika. Uzimajući u obzir prirodu i stupanj angažiranosti posrednika, odgovarajuće odredbe ove Direktive trebale bi se primjenjivati na takvog posrednika, bez obzira na njegov/njezin pravni status.
- (20) Trajni mediji uključuju posebno disketu, CD ROM, DVD te čvrsti disk potrošačevog računala na kojemu je pohranjena elektronička pošta, ali ne uključuju internetske stranice, osim ako one ispunjavaju kriterije obuhvaćene definicijom trajnog medija.
- (21) Uporaba sredstava daljinske komunikacije ne bi trebala dovesti do neopravdanog ograničavanja informacija koje se pružaju potrošaču. S ciljem transparentnosti ova Direktiva utvrđuje zahtjeve koje je neophodno ispuniti radi osiguranja primjerene informiranosti potrošača kako prije tako i nakon sklapanja ugovora. Potrošač bi prije sklapanja ugovora trebao dobiti prethodne informacije koje su mu potrebne kako bi na odgovarajući način ocijenio financijsku uslugu koja mu se nudi te donio odluku kao dobro obaviješteni potrošač. Dobavljač bi trebao naznačiti koliko dugo njegova ponuda vrijedi u danom obliku.
- (22) Informacije navedene u ovoj Direktivi obuhvaćaju informacije opće prirode, primjenjive na sve vrste financijskih usluga. Ostali zahtjevi u pogledu informacija o predmetnoj financijskoj usluzi, npr. pokriće police osiguranja, nisu isključivo određeni ovom Direktivom. Ova bi se vrsta informacija trebala pružati, tamo gdje je primjenjivo, u skladu s odgovarajućim zakonodavstvom Zajednice, odnosno nacionalnim zakonodavstvom u skladu s pravom Zajednice.

- (23) S ciljem optimalne zaštite potrošača bitno je da je potrošač primjereno obaviješten o odredbama ove Direktive te o svim pravilima postupanja koji postoje u tom području, kao i o tome da ima pravo odustajanja.
- (24) Ako se pravo odustajanja ne primjenjuje zato što je potrošač izričito zatražio ispunjenje ugovora, dobavljač o tome treba izvijestiti potrošača.
- (25) Potrošači trebaju biti zaštićeni od usluga koje nisu zatražili. Potrošači trebaju biti izuzeti od bilo kakve obveze u slučaju usluga koje nisu naručene, pri čemu se odsutnost odgovora ne tumači kao pristanak s njihove strane. Međutim, ovo pravilo ne treba dovoditi u pitanje prešutno obnavljanje ugovora koji su valjano sklopljeni između stranaka, kada pravo država članica dozvoljava takvo prešutno obnavljanje.
- (26) Države članice trebaju usvojiti odgovarajuće mjere radi učinkovite zaštite potrošača koji ne žele da ih se kontaktira određenim sredstvima komunikacije ili u određeno vrijeme. Ova Direktiva ne bi trebala dovoditi u pitanje pojedine sigurnosne odredbe koje štite potrošača prema zakonodavstvu Zajednice u području zaštite osobnih podataka i privatnosti.
- (27) S ciljem zaštite potrošača u državama članicama postoji potreba za odgovarajućim i učinkovitim žalbenim postupcima i postupcima po izvanrednim pravnim lijekovima radi rješavanja mogućih sporova između dobavljača i potrošača, i to koristeći postojeće postupke gdje je to moguće.
- (28) Države članice trebaju poticati javna odnosno privatna tijela, osnovana s ciljem izvansudskog rješavanja sporova, na suradnju u rješavanju prekograničnih sporova. Ta bi suradnja posebno trebala dovesti do toga da se potrošačima dozvoli da izvansudskim tijelima u državi članici svojeg boravišta podnesu žalbe u vezi s dobavljačima s nastanom u drugim državama članicama. Osnivanje Mreže za pritužbe potrošača u vezi s financijskim uslugama (FIN-NET) nudi potrošačima još veću podršku prilikom korištenja prekograničnih usluga.
- (29) Ova Direktiva ne dovodi u pitanje mogućnost država članica da, u skladu s pravom Zajednice, zaštitu koju pruža ova Direktiva prošire i na neprofitne organizacije i osobe koje se koriste financijskim uslugama kako bi postale poduzetnici.
- (30) Ova Direktiva treba obuhvatiti i slučajeve u kojima u nacionalnom zakonodavstvu postoji koncept potrošača koji daje obvezujuću ugovornu izjavu.
- (31) Odredbe ove Direktive koje se tiču dobavljačevog izbora jezika ne bi trebale dovoditi u pitanje odredbe nacionalnog zakonodavstva donesenog u skladu s pravom Zajednice koje uređuje izbor jezika.
- (32) Zajednica i države članice preuzele su obveze u okviru Općeg sporazuma o trgovini uslugama (GATS), u vezi s mogućnošću potrošača da u inozemstvu kupuju bankarske i investicijske usluge. GATS daje ovlast državama članicama da radi opreznosti usvoje mjere, uključujući i mjere zaštite ulagača, osoba koje polažu novac, korisnika polica i osoba kojima dobavljač duguje financijsku uslugu. Takve mjere ne bi trebale nametati ograničenja preko razine koja je potrebna radi osiguranja zaštite potrošača.
- (33) Radi donošenja ove Direktive potrebno je prilagoditi područje primjene Direktive 97/7/EZ i Direktive 98/27/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 19. svibnja 1998. o sudskim nalogima za zaštitu interesa potrošača ⁽¹⁾, kao i trajanje razdoblja otkaza u Direktivi Vijeća 90/619/EEZ od 8. studenoga 1990. o usklađivanju zakona i drugih propisa u vezi s izravnim životnim osiguranjem i o utvrđivanju odredaba za olakšavanje učinkovitog ostvarivanja slobode pružanja usluga ⁽²⁾.
- (34) S obzirom da cilj ove Direktive, a to je donošenje zajedničkih pravila o trgovanju na daljinu financijskim uslugama za potrošače, ne mogu u dovoljnoj mjeri ostvariti države članice te se, prema tome, on može bolje ostvariti na razini Zajednice, Zajednica može usvojiti mjere u skladu s načelom supsidijarnosti kako je utvrđeno u članku 5. Ugovora. U skladu s načelom proporcionalnosti, kako je utvrđeno u tom članku, ova Direktiva ne prelazi ono što je potrebno za ostvarenje navedenog cilja,

DONIJELI SU OVU DIREKTIVU:

Članak 1.

Cilj i područje primjene

1. Cilj je ove Direktive usklađivanje zakona i drugih propisa država članica u vezi s trgovanjem na daljinu financijskim uslugama za potrošače.

2. U slučaju ugovorâ o financijskim uslugama koji sadrže početni sporazum o uslugama, za kojim slijede uzastopni poslovi odnosno niz odvojenih poslova iste prirode koji se obavljaju tijekom vremena, odredbe ove Direktive primjenjuju se samo na početni ugovor.

⁽¹⁾ SL L 166, 11.6.1998., str. 51. Direktiva kako je zadnje izmijenjena Direktivom 2000/31/EZ (SL L 178, 17.7.2001., str. 1.).

⁽²⁾ SL L 330, 29.11.1990., str. 50. Direktiva kako je zadnje izmijenjena Direktivom 92/96/EEZ (SL L 360, 9.12.1992., str. 1.).

U slučaju da ne postoji početni ugovor o uslugama, nego se uzastopni poslovi odnosno odvojeni poslovi iste prirode koji se izvode tijekom vremena provode između istih ugovornih stranaka, članci 3. i 4. primjenjuju se samo nakon što je obavljen prvi posao. Međutim, ako se posao iste prirode obavlja dulje od jedne godine, sljedeći se posao smatra prvim u novom nizu poslova te se, shodno tome, primjenjuju članci 3. i 4.

Članak 2.

Definicije

Za potrebe ove Direktive:

- (a) „ugovor na daljinu” znači svaki ugovor o financijskim uslugama sklopljen između dobavljača i potrošača u okviru organizirane prodaje na daljinu ili sustava pružanja usluga dobavljača koji, za potrebe tog ugovora, isključivo koristi jedno ili više sredstava daljinske komunikacije do trenutka i uključujući trenutak kada je ugovor sklopljen;
- (b) „financijska usluga” znači svaka usluga koja ima prirodu bankovne, kreditne ili osiguravajuće usluge, usluge osobne mirovine, ulaganja ili plaćanja;
- (c) „dobavljač” znači svaka fizička ili pravna osoba, javna ili privatna koja je djelujući u svojem komercijalnom odnosno stručnom svojstvu, ugovorni pružatelj usluga koje se ugovaraju ugovorima na daljinu;
- (d) „potrošač” znači svaka fizička osoba koja u ugovorima na daljinu obuhvaćenima ovom Direktivom djeluje s ciljevima koji su izvan njene trgovačke djelatnosti, poslovanja odnosno struke;
- (e) „sredstva daljinske komunikacije” odnose se na sva sredstva koja se, bez istovremene fizičke prisutnosti dobavljača i potrošača, mogu koristiti za trgovanje uslugama na daljinu između te dvije strane;
- (f) „trajni medij” znači svaki instrument koji omogućava potrošaču da pohrani informacije namijenjene njemu osobno, tako da tim informacijama može pristupiti kada se u budućnosti pojavi potreba, tijekom razdoblja primjerenog svrsi informacije, odnosno instrument koji omogućava neizmijenu reprodukciju pohranjenih informacija;
- (g) „operator ili dobavljač sredstva daljinske komunikacije” znači svaka javna ili privatna, fizička ili pravna osoba, čija trgovina, poslovanje odnosno djelatnost obuhvaća i stavljanje na raspolaganje dobavljačima jednog ili više sredstava daljinske komunikacije.

Članak 3.

Informiranje potrošača prije sklapanja ugovora na daljinu

1. U primjerenom roku prije nego što se potrošač obveže ugovorom ili ponudom na daljinu, moraju mu se pružiti sljedeće informacije o:

1. dobavljaču:

- (a) naziv i glavni predmet poslovanja dobavljača, zemljopisna adresa nastana dobavljača i svaka druga zemljopisna adresa od važnosti za odnose potrošača s dobavljačem;
- (b) naziv predstavnika dobavljača s nastanom u državi članici u kojoj potrošač ima boravište, kao i zemljopisna adresa od važnosti za odnos potrošača s predstavnikom, u slučaju da takav predstavnik postoji;
- (c) ako potrošač posluje s bilo kojom stručnom osobom koja nije dobavljač, ime te osobe, svojstvo u kojem djeluje prema potrošaču te zemljopisna adresa od važnosti za odnos potrošača s tom osobom;
- (d) ako je dobavljač registriran u trgovačkom ili sličnom javnom registru, naziv trgovačkog registra u kojemu je dobavljač registriran, kao i njegov registarski broj, odnosno odgovarajuće sredstvo identifikacije u tom registru;
- (e) ako je djelatnost dobavljača podložna sustavu izdavanja odobrenja, pojedinosti mjerodavnog nadzornog tijela;

2. financijskoj usluzi:

- (a) opis glavnih obilježja financijske usluge;
- (b) ukupna cijena koju potrošač mora platiti dobavljaču za financijsku uslugu, uključujući sve povezane naknade, pristojbe i troškove, kao i poreze plaćene preko dobavljača odnosno, ako točnu cijenu nije moguće naznačiti, osnovu za izračun cijene koju potrošač može provjeriti;
- (c) ako je potrebno, odgovarajuća obavijest koja naznačuje da je financijska usluga vezana uz instrumente posebnih rizika zbog svojih specifičnih obilježja ili poslova koje treba provesti, odnosno instrumente čija cijena ovisi o kretanjima na financijskim tržištima izvan kontrole dobavljača, te da dosadašnje poslovanje nije pokazatelj budućeg;
- (d) obavijest da je moguće da postoje drugi porezi i/ili troškovi koji se ne plaćaju preko dobavljača odnosno koje ne nameće dobavljač;
- (e) svako ograničenje razdoblja u kojem je dana informacija valjana;
- (f) načini plaćanja i poslovanja;
- (g) svaki specifični dodatni trošak za potrošača za korištenje sredstva daljinske komunikacije, ako se takav dodatni trošak zaračunava;

3. ugovoru na daljinu:

- (a) postojanje odnosno nepostojanje prava odustajanja u skladu s člankom 6. te, ako pravo odustajanja postoji, njegovo trajanje i uvjeti njegova ostvarivanja, uključujući i podatke o iznosu čije se plaćanje može zahtijevati od potrošača na temelju članka 7. stavka 1., kao i o posljedicama neostvarivanja toga prava;

- (b) minimalno trajanje ugovora na daljinu u slučaju financijskih usluga koje se obavljaju trajno odnosno s ponavljanjima;
- (c) podaci o svim pravima koja strankama stoje na raspolaganju za prijevremeni odnosno jednostrani raskid ugovora na temelju uvjeta ugovora na daljinu, uključujući i ugovorne kazne u takvim slučajevima;
- (d) praktične upute za ostvarivanje prava odustajanja, uključujući, između ostalog, adresu na koju treba poslati obavijest o odustajanju;
- (e) država članica odnosno države članice čije zakone dobavljač uzima kao temelj uspostave odnosa s potrošačem prije sklapanja ugovora na daljinu;
- (f) sve ugovorne odredbe o pravu primjenjivom na ugovore na daljinu i/ili o nadležnom sudu;
- (g) jezik, odnosno jezici, na kojima su sastavljeni ugovorni uvjeti i prethodne informacije iz ovog članka, kao i jezik, odnosno jezici, na kojima dobavljač uz pristanak potrošača komunicira tijekom trajanja ugovora na daljinu;

4. izvanrednim pravnim lijekovima:

- (a) naznaka postoji li mehanizam izvansudske žalbe i izvanrednih pravnih lijekova za potrošača koji je stranka u ugovoru na daljinu te, ako postoji, metode pristupa takvom mehanizmu;
- (b) postojanje jamstvenih sredstava odnosno drugih mehanizama kompenzacije, koji nisu obuhvaćeni Direktivom 94/19/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 30. svibnja 1994. o sustavima osiguranja depozita ⁽¹⁾ i Direktivom 97/9/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 3. ožujka 1997. sustavima naknada štete za investitore ⁽²⁾.

2. Informacije iz stavka 1., čija komercijalna svrha mora biti jasno istaknuta, trebaju biti jasne i razumljive te prilagođene korištenom sredstvu daljinske komunikacije, uzimajući u obzir posebno načela dobre vjere u komercijalnim transakcijama i načela zaštite onih koji, prema zakonodavstvu država članica, nisu u mogućnosti dati svoj pristanak, primjerice maloljetne osobe.

3. U slučaju komunikacije putem telefona:

- (a) naziv dobavljača i komercijalna svrha poziva koji je započeo dobavljač, mora biti izričito naveden prilikom započinjanja razgovora s potrošačem;
- (b) uz uvjet izričite suglasnosti potrošača potrebno je dati jedino sljedeće podatke:
 - ime osobe koja održava kontakt s potrošačem i njegova veza s dobavljačem,
 - opis glavnih obilježja financijske usluge,

- ukupna cijena koju potrošač mora platiti dobavljaču za financijsku uslugu uključujući sve poreze plaćene preko dobavljača odnosno, ako točnu cijenu nije moguće naznačiti, osnovu za izračun cijene koju potrošač može provjeriti,
- obavijest da je moguće postojanje drugih poreza i/ili troškova koji se ne plaćaju preko dobavljača odnosno koje ne nameće dobavljač,
- postojanje odnosno nepostojanje prava odustajanja u skladu s člankom 6. te, ako pravo odustajanja postoji, njegovo trajanje i uvjeti njegova ostvarivanja, uključujući i podatke o iznosu čije se plaćanje može zahtijevati od potrošača na temelju članka 7. stavka 1.

Dobavljač je dužan izvijestiti potrošača o tome da su ostale informacije raspoložive na zahtjev te o prirodi tih informacija. U svakom slučaju, kada ispunjava svoje obveze iz članka 5., dobavljač pruža potpunu informaciju.

4. Informacije o ugovornim obvezama, koje potrošaču treba dati prije sklapanja ugovora, trebaju biti u skladu s ugovornim obvezama koje bi proizašle iz zakona čija se primjenjivost pretpostavlja za ugovore na daljinu u slučaju da su ti ugovori sklopljeni.

Članak 4.

Zahtjevi za dodatno informiranje

1. Ako u zakonodavstvu Zajednice postoje odredbe o financijskim uslugama, a one sadrže zahtjeve koji se odnose na prethodne informacije povrh onih iz članka 3. stavka 1., ti se zahtjevi nastavljaju primjenjivati.

2. U očekivanju daljnjeg usklađivanja, države članice mogu zadržati odnosno uvesti strože odredbe o zahtjevima u pogledu prethodnih informacija, ako su odredbe u skladu s pravom Zajednice.

3. Države članice priopćuju Komisiji nacionalne odredbe o uvjetima prethodnih informacija prema stavcima 1. i 2. ovog članka ako se radi o dodatnim zahtjevima u odnosu na one iz članka 3. stavka 1. Komisija uzima u obzir nacionalne odredbe prilikom sastavljanja izvješća iz članka 20. stavka 2.

4. Radi postizanja visokog stupnja transparentnosti Komisija svim raspoloživim sredstvima osigurava da informacije o nacionalnim odredbama koje su joj priopćile države članice budu raspoložive potrošačima i dobavljačima.

Članak 5.

Obavješćivanje o ugovornim uvjetima i prethodnim informacijama

1. Dobavljač obavješćuje potrošača o svim ugovornim uvjetima i informacijama iz članka 3. stavka 1. i članka 4., na papiru ili drugom trajnom mediju raspoloživom i dostupnom potrošaču u primjerenom roku prije nego što se potrošač obveže ugovorom ili ponudom na daljinu.

⁽¹⁾ SL L 135, 31.5.1994., str. 5.

⁽²⁾ SL L 84, 26.3.1997., str. 22.

2. Dobavljač ispunjava svoje obveze iz stavka 1. neposredno nakon sklapanja ugovora, ako je ugovor sklopljen na zahtjev potrošača i korištenjem sredstva daljinske komunikacije koje ne omogućava dostavu ugovornih uvjeta i informacija u skladu sa stavkom 1.

3. U bilo kojem trenutku tijekom trajanja ugovornog odnosa potrošač ima pravo na svoj zahtjev primiti obavijest o ugovornim uvjetima na papiru. Osim toga, potrošač ima pravo promijeniti sredstvo daljinske komunikacije, osim kada je to nespojivo sa sklopljenim ugovorom odnosno prirodom pružene financijske usluge.

Članak 6.

Pravo odustajanja

1. Države članice osiguravaju da potrošač ima na raspolaganju 14 kalendarskih dana za odustajanje od ugovora bez kazne i bez navođenja razloga. Međutim, to se razdoblje produkuje na 30 kalendarskih dana u slučaju ugovora na daljinu o životnom osiguranju obuhvaćenih Direktivom 90/619/EEZ kao i poslova vezanih uz osobnu mirovinu.

Rok za odustajanje počinje teći:

- od dana sklapanja ugovora na daljinu, osim u navedenom slučaju životnog osiguranja u kojem vrijeme počinje teći od trenutka kada je potrošač obaviješten o sklapanju ugovora na daljinu, ili
- od dana na koji potrošač primi obavijest o ugovornim uvjetima i informacijama u skladu s člankom 5. stavkom 1. ili 2., ako je to kasnije od dana iz prve alineje.

Države članice, osim prava odustajanja, mogu odrediti da se provedba ugovora o investicijskim uslugama odgodi na razdoblje jednako razdoblju iz ovog stavka.

2. Pravo odustajanja ne primjenjuje se na:

- (a) financijske usluge čija cijena ovisi o kretanjima na financijskim tržištima izvan kontrole dobavljača, a koja se mogu dogoditi tijekom roka za odustajanje, primjerice usluge vezane za:
 - devize,
 - instrumente novčanog tržišta,
 - prenosive vrijednosne papire,
 - jedinice trgovačkih društava, za zajedničko ulaganje,
 - financijske termske ugovore, uključujući jednakovrijedne instrumente gotovinske namire,

- sporazume o termiskim kamatnim stopama (FRA),
- zamjene kamatnih stopa, deviza i vlasničkih instrumenata,
- opcije stjecanja ili raspolaganja nekim od instrumenata iz ove točke, uključujući jednakovrijedne instrumente gotovinske namire. Ova kategorija obuhvaća posebno opcije na valute i kamatne stope;

(b) police osiguranja putovanja i prtljage odnosno slične kratkoročne police osiguranja, trajanja kraćeg od jednog mjeseca;

(c) ugovore koje su obje stranke u potpunosti ispunile na izričit zahtjev potrošača prije nego što je potrošač ostvario svoje pravo odustajanja.

3. Države članice mogu urediti da se pravo odustajanja ne primjenjuje na:

- (a) svaki kredit namijenjen prvenstveno stjecanju ili zadržavanju stvarnih prava na zemljištu ili postojećoj ili planiranoj građevini, odnosno renoviranju ili poboljšanju građevine; ili
- (b) svaki kredit osiguran bilo hipotekom na nekretnini bilo pravom vezanim za nekretninu; ili
- (c) izjave potrošača koji koriste usluge službenika, uz uvjet da službenik potvrdi da su potrošaču zajamčena prava prema članku 5. stavku 1.

Ovaj stavak ne dovodi u pitanje pravo na vrijeme za razmišljanje u korist potrošača koji imaju boravište u onim državama članicama u kojima takvo pravo postoji u trenutku donošenja ove Direktive.

4. Države članice koje koriste mogućnost iz stavka 3. to priopćuju Komisiji.

5. Informacije koje su joj priopćile države članice Komisija dostavlja Europskom parlamentu i Vijeću i osigurava da su one dostupne i potrošačima i dobavljačima koji ih zatraže.

6. Ako potrošač ostvari svoje pravo odustajanja, on to priopćuje prije isteka relevantnog roka, poštujući praktične upute koje je dobio u skladu sa člankom 3. stavkom 1. točkom 3. podtočkom (d), i to sredstvima koja je moguće dokazati u skladu s nacionalnim pravom. Smatra se da je rok poštovan ako je obavijest, na papiru ili drugom trajnom mediju raspoloživom i pristupačnom primatelju, poslana prije isteka roka.

7. Ovaj se članak ne primjenjuje na kreditne ugovore od kojih se odustalo prema uvjetima iz članka 6. stavka 4. Direktive 97/7/EZ ili članka 7. Direktive 94/47/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 26. listopada 1994. o zaštiti kupaca u odnosu na određene aspekte ugovora koji se odnose na kupnju prava za korištenje nepokretne imovine po načelu time-share ⁽¹⁾.

⁽¹⁾ SL L 280, 29.10.1994., str. 83.

Ako je ugovoru na daljinu za danu financijsku uslugu priložen dodatni ugovor na daljinu o uslugama koje pruža dobavljač ili treća osoba na temelju sporazuma između treće strane i dobavljača, taj se dodatni ugovor na daljinu otkazuje, bez kazne, ako potrošač ostvari svoje pravo odustajanja kako je predviđeno u članku 6. stavku 1.

8. Odredbe ovog članka ne dovode u pitanje zakone i druge propise država članica koji uređuju otkaz ili prekid odnosno neprovedivost ugovora na daljinu, odnosno pravo potrošača da ispuni svoje ugovorne obveze prije vremena utvrđenog u ugovoru na daljinu. Ovo se primjenjuje bez obzira na uvjete i pravne posljedice likvidacije ugovora.

Članak 7.

Plaćanje usluge pružene prije odustajanja

1. Kada potrošač ostvari svoje pravo odustajanja prema članku 6. stavku 1., od njega se može zahtijevati da bez neopravdanog odlaganja plati samo za uslugu koju mu je dobavljač zaista i pružio u skladu s ugovorom. Izvršenje ugovora može započeti tek nakon što je potrošač dao svoju suglasnost. Iznos obveze plaćanja:

— ne prelazi iznos proporcionalan opsegu pružene usluge u odnosu na cjelokupnu vrijednost ugovora,

— nikako nije takav da se može smatrati kaznom.

2. Države članice mogu urediti da se od potrošača ne može zahtijevati da plaća ikakav iznos prilikom odustajanja od ugovora o osiguranju.

3. Dobavljač ne smije od potrošača zahtijevati da plaća ikakav iznos na temelju stavka 1., osim ako može dokazati da je potrošač uredno obaviješten o iznosu dugovanja u skladu s člankom 3. stavkom 1. točkom 3. podtočkom (a). Međutim, ni u kojem slučaju ne smije zahtijevati takvo plaćanje ako je započeo s izvršenjem ugovora prije isteka roka za odustajanje iz članka 6. stavka 1. bez prethodnog zahtjeva potrošača.

4. Dobavljač, bez neopravdanog odlaganja, a najkasnije u roku od 30 kalendarskih dana, potrošaču vraća iznose koje je od njega primio u skladu s ugovorom na daljinu, osim iznosa iz stavka 1. Taj rok počinje teći od dana na koji dobavljač primi obavijest o odustajanju.

5. Potrošač mora dobavljaču vratiti iznose i/ili imovinu koju je od njega primio, bez neopravdanog odlaganja, a najkasnije u roku od 30 kalendarskih dana. Taj rok počinje teći od dana na koji potrošač pošalje obavijest o odustajanju.

Članak 8.

Plaćanje karticom

Države članice osiguravaju primjerene mjere koje potrošaču omogućavaju:

- da zahtijeva opoziv plaćanja ako je u vezi s ugovorom na daljinu došlo do zlouporabe njegove kartice,
- da mu, u slučaju takve zlouporabe, plaćeni iznos bude priznat ili vraćen.

Članak 9.

Nenaručene usluge

Ne dovodeći u pitanje propise država članica o prešutnom obnavljanju ugovora na daljinu, kada takva pravila dozvoljavaju prešutno obnavljanje, države članice poduzimaju potrebne mjere:

- kako bi se zabranilo pružanje financijskih usluga potrošaču bez njegovog prethodnog zahtjeva, ako to pružanje usluge uključuje zahtjev za neposredno ili odgođeno plaćanje,
- kako bi se potrošača izuzelo od obveza u slučaju nenaručenih usluga, pri čemu odsutnost odgovora ne znači pristanak.

Članak 10.

Neželjena komunikacija

1. Kako bi koristio sljedeće tehnike daljinske komunikacije, dobavljač je dužan imati prethodnu suglasnost potrošača:

(a) automatizirani sustav pozivanja, bez ljudske intervencije (uređaji za automatsko biranje);

(b) faks uređaji.

2. Države članice osiguravaju da sredstva daljinske komunikacije, osim onih iz stavka 1., a u slučaju kada omogućavaju komunikaciju s pojedincem:

(a) ne budu odobrena osim ako je pribavljen pristanak potrošača; ili da se

(b) mogu koristiti samo ako potrošač nije izrazio nedvojbeni prigovor.

3. Mjere iz stavaka 1. i 2. ne stvaraju trošak za potrošače.

Članak 11.

Sankcije

Države članice predviđaju primjerene sankcije u slučaju da dobavljač ne postupa u skladu s nacionalnim propisima donesenima prema ovoj Direktivi.

One u tu svrhu mogu posebno odrediti da potrošač može otkazati ugovor u svako doba, bez naknade i kazne.

Te sankcije moraju biti učinkovite, proporcionalne i odvraćajuće.

Članak 12.

Kogentna priroda odredaba ove Direktive

1. Potrošači se ne mogu odreći prava koja su im dana ovom Direktivom.

2. Države članice poduzimaju potrebne mjere kako bi se osiguralo da potrošač zbog odabira prava države nečlanice kao prava primjenjivog na ugovor, ako je taj ugovor usko povezan s područjem jedne ili više država članica, ne izgubi zaštitu koju mu pruža ova Direktiva.

Članak 13.

Sudski i upravni izvanredni pravni lijekovi

1. Države članice osiguravaju primjerena i učinkovita sredstva u svrhu osiguravanja usklađenosti s ovom Direktivom u interesu potrošača.

2. Sredstva iz stavka 1. uključuju propise, pri čemu jedno ili više sljedećih tijela, kako su određena nacionalnim pravom, mogu u skladu s nacionalnim pravom pokrenuti spor pred sudovima odnosno nadležnim upravnim tijelima kako bi za provedbu ove Direktive osigurala primjenu nacionalnih propisa:

- (a) javna tijela odnosno njihovi predstavnici;
- (b) organizacije potrošača s legitimnim interesom u zaštiti potrošača;
- (c) profesionalne organizacije s legitimnim interesom za donošenje odluka.

3. Države članice poduzimaju potrebne mjere kako bi se osiguralo da operatori i dobavljači sredstava daljinske komunikacije prekinu, na temelju sudske odluke, upravne odluke ili odluke koju im je izdalo i uputilo nadzorno tijelo, s postupcima za koje je proglašeno da su u suprotnosti s ovom Direktivom, ako su operatori odnosno dobavljači u mogućnosti to izvršiti.

Članak 14.

Izvansudski izvanredni pravni lijekovi

1. Države članice promiču uspostavljanje odnosno razvoj odgovarajućih i učinkovitih postupaka izvansudske žalbe i izvanrednih pravnih lijekova radi rješavanja sporova potrošača u odnosu na financijske usluge pružene na daljinu.

2. Države članice potiču posebno tijela odgovorna za izvansudsko rješavanje sporova na suradnju u rješavanju prekograničnih sporova u odnosu na usluge pružene na daljinu.

Članak 15.

Teret dokaza

Ne dovodeći u pitanje članak 7. stavak 3., države članice mogu urediti da dobavljač snosi teret dokaza u vezi s obvezom dobavljača da obavijesti potrošača te u vezi s pristankom potrošača na sklapanje ugovora te, ako je primjereno, njegovo ispunjenje.

Svaki ugovorni uvjet koji propisuje da teret dokaza na strani dobavljača u vezi sa svim ili dijelom njegovih obveza snosi potrošač smatra se nepravednim uvjetom u smislu Direktive Vijeća 93/13/EEZ od 5. travnja 1993. o nepoštenim uvjetima u potrošačkim ugovorima ⁽¹⁾.

Članak 16.

Prijelazne mjere

Države članice mogu uvesti nacionalna pravila, u skladu s ovom Direktivom, za dobavljače s poslovnim nastanom u državi članici koja do sada nije prenijela ovu Direktivu te čije pravo ne sadrži obveze koje odgovaraju obvezama predviđenima u ovoj Direktivi.

Članak 17.

Direktiva 90/619/EEZ

U članku 15. stavku 1. Direktive 90/619/EEZ prvi podstavak zamjenjuje se sljedećim:

- „1. Svaka država članica propisuje da korisnik police koji sklopi pojedinačni ugovor o životnom osiguranju ima na raspolaganju rok za otkaz ugovora od 30 kalendar-skih dana od trenutka kada je obaviješten da je ugovor sklopljen.”

Članak 18.

Direktiva 97/7/EZ

Direktiva 97/7/EZ ovime se mijenja kako slijedi:

- 1. U članku 3. stavku 1. prva alineja mijenja se i glasi:

„— u vezi sa svakom financijskom uslugom na koju se primjenjuje Direktiva 2002/65/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 23. rujna 2002. o trgovanju na daljinu financijskim uslugama za potrošače i o izmjeni Direktive Vijeća 90/619/EEZ i direktiva 97/7/EZ i 98/27/EZ (*),

(*) SL L 271, 9.10.2002., str. 16.”

- 2. Prilog II. briše se.

⁽¹⁾ SL L 95, 21.4.1993., str. 29.

Članak 19.

Direktiva 98/27/EZ

U Prilogu Direktivi 98/27/EZ dodaje se sljedeća točka:

- „11. Direktiva 2002/65/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 23. rujna 2002. o trgovanju na daljinu financijskim uslugama za potrošače i o izmjeni Direktive Vijeća 90/619/EEZ i direktiva 97/7/EZ i 98/27/EZ (*).

(*) SL L 271, 9.10.2002., str. 16.”

Članak 20.

Preispitivanje

1. Nakon provedbe ove Direktive Komisija preispituje funkcioniranje unutarnjeg tržišta financijskih usluga u području trgovanja tim uslugama. Treba nastojati analizirati pojedinosti i poteškoće s kojima se suočavaju, ili bi se mogli suočavati, kako potrošači tako i dobavljači, posebno kao rezultat razlika između nacionalnih propisa u vezi s informiranjem i pravom odustajanja.

2. Najkasnije 9. travnja 2006. Komisija izvješćuje Europski parlament i Vijeće o problemima s kojima se susreću potrošači i dobavljači prilikom kupnje odnosno prodaje financijskih usluga i, ako je to primjereno, podnosi prijedloge za izmjenu i/ili daljnje usklađivanje odredaba o informiranju i pravu odustajanja u zakonodavstvu Zajednice u području financijskih usluga i/ili odredaba iz članka 3.

Članak 21.

Prenošenje

1. Države članice donose zakone i druge propise potrebne za usklađivanje s ovom Direktivom najkasnije 9. listopada 2004. One o tome odmah obavješćuju Komisiju.

Kada države članice donose ove mjere, te mjere prilikom njihove službene objave sadržavaju uputu na ovu Direktivu ili se uz njih navodi takva uputa. Načine tog upućivanja određuju države članice.

2. Države članice Komisiji dostavljaju tekst glavnih odredaba nacionalnog prava koje donesu u području na koje se odnosi ova Direktiva, zajedno s tablicom koja prikazuje podudaranje odredaba ove Direktive s donesenim nacionalnim odredbama.

Članak 22.

Stupanje na snagu

Ova Direktiva stupa na snagu na dan objave u *Službenom listu Europskih zajednica*.

Članak 23.

Adresati

Ova je Direktiva upućena državama članicama.

Sastavljeno u Bruxellesu 23. rujna 2002.

Za Europski parlament
Predsjednik
P. COX

Za Vijeće
Predsjednica
M. FISCHER BOEL