

Trattandosi di un semplice strumento di documentazione, esso non impegna la responsabilità delle istituzioni

► **B** **DIRETTIVA 2002/65/CE DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO**
 del 23 settembre 2002
concernente la commercializzazione a distanza di servizi finanziari ai consumatori e che modifica la
direttiva 90/619/CEE del Consiglio e le direttive 97/7/CE e 98/27/CE

(GU L 271 del 9.10.2002, pag. 16)

Modificata da:

				Gazzetta ufficiale		
				n.	pag.	data
► <u>M1</u>	Direttiva 2005/29/CE del Parlamento europeo e del Consiglio dell'11 maggio 2005	L 149	22			11.6.2005



**DIRETTIVA 2002/65/CE DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL
CONSIGLIO**

del 23 settembre 2002

**concernente la commercializzazione a distanza di servizi finanziari
ai consumatori e che modifica la direttiva 90/619/CEE del
Consiglio e le direttive 97/7/CE e 98/27/CE**

IL PARLAMENTO EUROPEO E IL CONSIGLIO DELL'UNIONE EUROPEA,
visto il trattato che istituisce la Comunità europea, in particolare
l'articolo 47, paragrafo 2, e gli articoli 55 e 95,

vista la proposta della Commissione ⁽¹⁾,

visto il parere del Comitato economico e sociale ⁽²⁾,

deliberando secondo la procedura di cui all'articolo 251 del trattato ⁽³⁾,

considerando quanto segue:

- (1) Nell'ambito della realizzazione degli obiettivi del mercato interno è necessario adottare le misure intese a consolidare progressivamente tale mercato, misure che devono d'altro canto contribuire al conseguimento di un livello elevato di protezione dei consumatori conformemente agli articoli 95 e 153 del trattato.
- (2) Sia per i consumatori che per i fornitori di servizi finanziari, la commercializzazione a distanza di servizi finanziari costituirà uno dei principali risultati tangibili della realizzazione del mercato interno.
- (3) Nell'ambito del mercato interno, è interesse dei consumatori poter accedere senza discriminazione alla gamma quanto più ampia possibile di servizi finanziari disponibili nella Comunità, onde poter scegliere quelli meglio rispondenti ai loro bisogni. Per assicurare la libertà di scelta dei consumatori, loro diritto essenziale, occorre un livello elevato di protezione del consumatore per aumentare la fiducia del consumatore nel commercio a distanza.
- (4) Per il buon funzionamento del mercato interno è essenziale che i consumatori possano negoziare e concludere contratti con un fornitore insediato in altri Stati membri, indipendentemente dal fatto che il fornitore sia o meno legalmente stabilito nello Stato membro di residenza del consumatore.
- (5) Per la loro natura immateriale i servizi finanziari si prestano particolarmente al commercio a distanza, e l'instaurazione di un quadro giuridico applicabile alla commercializzazione a distanza di servizi finanziari dovrebbe accrescere la fiducia del consumatore nell'utilizzazione delle nuove tecniche di commercializzazione a distanza di servizi finanziari, come il commercio elettronico.
- (6) La presente direttiva dovrebbe essere applicata conformemente al trattato ed al diritto derivato, ivi compresa la direttiva 2000/31/CE ⁽⁴⁾ sul commercio elettronico che è applicabile unicamente alle operazioni rientranti nel suo campo d'applicazione.
- (7) La presente direttiva tende a conseguire gli obiettivi sopra indicati senza interferire sull'applicabilità della legislazione nazionale o comunitaria che disciplina la libera prestazione di servizi o, se

⁽¹⁾ GU C 385 dell'11.12.1998, pag. 10 e
GU C 177 E del 27.6.2000, pag. 21.

⁽²⁾ GU C 169 del 16.6.1999, pag. 43.

⁽³⁾ Parere del Parlamento europeo del 5.5.1999 (GU C 279 dell'1.10.1999, pag. 207), posizione comune del Consiglio del 19.12.2001 (GU C 58 E del 5.3.2002, pag. 32) e decisione del Parlamento europeo del 14.5.2002 (non ancora pubblicata nella Gazzetta ufficiale). Decisione del Consiglio del 26.6.2002 (non ancora pubblicata nella Gazzetta ufficiale).

⁽⁴⁾ GU L 178 del 17.7.2000, pag. 1.

▼B

del caso, il controllo da parte dello Stato membro ospitante e/o i sistemi di autorizzazione o di sorveglianza degli Stati membri, ove ciò sia compatibile con la legislazione comunitaria.

- (8) Inoltre la presente direttiva, ed in particolare le disposizioni relative alle informazioni concernenti clausole contrattuali sulla legislazione applicabile al contratto e/o sul foro competente, non incide sulla possibilità di applicare alla commercializzazione a distanza di servizi finanziari il regolamento (CE) n. 44/2001 del Consiglio, del 22 dicembre 2000, concernente la competenza giurisdizionale, il riconoscimento e l'esecuzione delle decisioni in materia civile e commerciale⁽¹⁾, e la convenzione di Roma del 1980 sulla legge applicabile alle obbligazioni contrattuali.
- (9) Il conseguimento degli obiettivi del piano d'azione per i servizi finanziari necessita di un livello ancora più elevato di protezione dei consumatori in alcuni settori. Ciò implica una maggiore convergenza, in particolare per quanto riguarda i fondi comuni d'investimento non armonizzati, le norme di comportamento applicabili ai servizi d'investimento e il credito al consumo. In attesa di realizzare detta convergenza dovrebbe essere mantenuto un livello elevato di protezione dei consumatori.
- (10) La direttiva 97/7/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 20 maggio 1997, riguardante la protezione dei consumatori in materia di contratti a distanza⁽²⁾, stabilisce le principali disposizioni che si applicano ai contratti a distanza relativi a beni o servizi conclusi tra un fornitore e un consumatore. I servizi finanziari non sono tuttavia contemplati da detta direttiva.
- (11) Nel contesto dell'analisi da essa condotta al fine di determinare la necessità di misure specifiche nell'ambito dei servizi finanziari, la Commissione ha invitato tutte le parti interessate a trasmetterle le loro osservazioni, segnatamente in occasione dell'elaborazione del suo Libro verde intitolato «Servizi finanziari: come soddisfare le aspettative dei consumatori». Dalle consultazioni condotte in tale contesto è emersa la necessità di rafforzare la protezione dei consumatori in questo settore. La Commissione ha pertanto deciso di presentare una proposta specifica concernente la commercializzazione a distanza di servizi finanziari.
- (12) Disposizioni divergenti o diverse di protezione dei consumatori, adottate dagli Stati membri in materia di commercializzazione a distanza dei servizi finanziari ai consumatori, potrebbero avere un'incidenza negativa sul funzionamento del mercato interno e sulla concorrenza tra le imprese in esso attive. È quindi necessario introdurre regole comuni a livello comunitario in tale ambito, senza pregiudicare la protezione generale del consumatore negli Stati membri.
- (13) Un livello elevato di protezione dei consumatori dovrebbe essere assicurato dalla presente direttiva, per assicurare la libera circolazione dei servizi finanziari. Gli Stati membri non dovrebbero poter prevedere disposizioni diverse da quelle stabilite dalla presente direttiva per i settori che essa armonizza, salvo indicazione contraria espressamente menzionata nella direttiva stessa.
- (14) La presente direttiva copre tutti i servizi finanziari suscettibili di essere forniti a distanza. Certi servizi finanziari sono tuttavia disciplinati da disposizioni specifiche della legislazione comunitaria, che continuano ad applicarsi a detti servizi finanziari. Occorre tuttavia stabilire principi relativi alla commercializzazione a distanza di tali servizi.
- (15) I contratti negoziati a distanza implicano l'utilizzazione di tecniche di comunicazione a distanza, che sono utilizzate nel quadro di un sistema di vendita o di prestazione di servizi a distanza senza che si dia la presenza simultanea del fornitore e

⁽¹⁾ GU L 12 del 16.1.2001, pag. 1.

⁽²⁾ GU L 144 del 4.6.1997, pag. 19.

▼B

del consumatore. L'evoluzione permanente di tali tecniche impone di definire principi validi anche per quelle ancora poco utilizzate. I contratti a distanza sono quindi quelli in cui l'offerta, la negoziazione e la conclusione sono effettuate a distanza.

- (16) Uno stesso contratto che comporta operazioni successive o distinte della stessa natura scaglionate nel tempo può ricevere qualificazioni giuridiche diverse nei diversi Stati membri, ma è importante che la presente direttiva sia applicata allo stesso modo in tutti gli Stati membri. A tal fine occorre considerare che essa si applica alla prima di una serie di operazioni successive, o di una serie di operazioni distinte della stessa natura scaglionate nel tempo e che possono essere considerate come un atto unico, sia nel caso in cui detta operazione o serie di operazioni costituisca l'oggetto di un contratto singolo, sia nel caso di contratti successivi distinti.
- (17) Per «accordo iniziale di servizio» si può intendere ad esempio l'apertura di un conto bancario, l'acquisizione di una carta di credito, la conclusione di un contratto di gestione del portafoglio, e per «operazioni» si può intendere ad esempio l'alimentazione di un conto bancario o il prelievo dallo stesso, i pagamenti con carta di credito, le transazioni nell'ambito di un contratto di gestione del portafoglio. L'aggiunta di nuovi elementi a un accordo iniziale, quale ad esempio la possibilità di utilizzare uno strumento di pagamento elettronico in collegamento con un conto bancario, non costituisce un'«operazione» bensì un contratto aggiuntivo cui si applica la presente direttiva. La sottoscrizione di nuove quote dello stesso fondo di investimento collettivo viene considerata una delle «operazioni successive della stessa natura».
- (18) Riferendosi a un sistema di prestazioni di servizi organizzato dal fornitore di servizi finanziari, la presente direttiva mira a escludere dal proprio campo di applicazione le prestazioni di servizi effettuate su base strettamente occasionale e al di fuori di una struttura commerciale avente l'obiettivo di concludere contratti a distanza.
- (19) Il fornitore è la persona che fornisce servizi a distanza. La presente direttiva dovrebbe tuttavia applicarsi anche quando una delle tappe della commercializzazione comporta la partecipazione di un intermediario. In considerazione della natura e del grado di tale partecipazione, le disposizioni pertinenti della presente direttiva dovrebbero applicarsi a detto intermediario, indipendentemente dal suo status giuridico.
- (20) I «supporti durevoli» comprendono in particolare i dischetti informatici, i CD-ROM, i DVD e il disco fisso del computer del consumatore che tiene in memoria messaggi di posta elettronica, ma non comprendono i siti Internet tranne quelli che soddisfino i criteri di cui alla definizione di supporto durevole.
- (21) L'impiego di tecniche di comunicazione a distanza non dovrebbe portare a una diminuzione indebita dell'informazione fornita al consumatore. Per assicurare la trasparenza la presente direttiva fissa requisiti volti a garantire un livello adeguato di informazione del consumatore sia prima che dopo la conclusione del contratto. Il consumatore dovrebbe ricevere, prima della conclusione di un contratto, le informazioni preliminari necessarie al fine di poter valutare opportunamente il servizio finanziario propostogli e quindi scegliere con cognizione di causa. Il fornitore dovrebbe espressamente indicare per quanto tempo la sua offerta eventuale rimane immutata.
- (22) Le informazioni elencate nella presente direttiva comprendono informazioni di natura generale relative a tutti i tipi di servizi finanziari. Gli altri requisiti in materia di informazioni relative ad un determinato servizio, quali la copertura di una polizza assicurativa, non sono precisati unicamente nella presente direttiva. Le informazioni di questo tipo dovrebbero essere fornite in conformità, ove del caso, della pertinente normativa comunitaria

▼B

o della pertinente legislazione nazionale, adottata conformemente al diritto comunitario.

- (23) Per garantire una protezione ottimale del consumatore, è importante che egli sia sufficientemente informato sulle disposizioni della presente direttiva ed eventualmente sui codici di condotta esistenti in questo settore, e che disponga di un diritto di recesso.
- (24) Qualora il diritto di recesso non si applichi per effetto di un'esplorata richiesta di esecuzione del contratto da parte del consumatore, il fornitore dovrebbe informarne il consumatore.
- (25) Il consumatore dovrebbe essere tutelato dai servizi non sollecitati. Dovrebbe essere sollevato da qualsiasi obbligo nel caso di servizi non sollecitati e l'assenza di risposta non dovrebbe implicare consenso da parte sua. Tale regola non dovrebbe pregiudicare tuttavia la possibilità del tacito rinnovo dei contratti conclusi validamente tra le parti, quando il diritto degli Stati membri consenta tale tacito rinnovo.
- (26) Gli Stati membri dovrebbero prendere le misure necessarie per proteggere efficacemente i consumatori che non vogliono essere contattati tramite determinate tecniche di comunicazione o in determinati momenti. La presente direttiva dovrebbe fare salve le garanzie particolari offerte al consumatore dalla legislazione comunitaria relativa alla protezione dei dati personali e della vita privata.
- (27) Per tutelare i consumatori occorre prevedere procedure appropriate ed efficaci di reclamo e di ricorso negli Stati membri onde disciplinare le eventuali controversie tra fornitori e consumatori utilizzando, se del caso, le procedure esistenti.
- (28) Gli Stati membri dovrebbero incitare gli organismi pubblici o privati preposti alla composizione stragiudiziale delle controversie a cooperare nella risoluzione delle controversie transfrontaliere. Questa cooperazione potrebbe in particolare mirare a consentire al consumatore di sottoporre agli organi extragiudiziali stabiliti nello Stato membro in cui risiede i reclami relativi a fornitori stabiliti in altri Stati membri. L'istituzione della rete FIN-NET offre un'ulteriore assistenza ai consumatori che si avvalgono di servizi transfrontalieri.
- (29) La presente direttiva lascia impregiudicata l'estensione da parte degli Stati membri, nel rispetto della normativa comunitaria, della protezione accordata dalla presente direttiva alle organizzazioni senza scopo di lucro e agli individui che si avvalgono di servizi finanziari per divenire imprenditori.
- (30) È opportuno che la presente direttiva contempli anche i casi in cui la normativa nazionale include il concetto di dichiarazione contrattuale vincolante fatta dal consumatore.
- (31) Occorre che le disposizioni della presente direttiva riguardanti la scelta della lingua da parte del fornitore lascino impregiudicate le disposizioni di diritto interno adottate in conformità del diritto comunitario che disciplinano la scelta della lingua.
- (32) La Comunità e gli Stati membri hanno preso impegni nell'ambito dell'accordo generale sugli scambi di servizi (GATS) quanto alla possibilità, per i consumatori, di acquistare all'estero servizi bancari e servizi d'investimento. Il GATS consente agli Stati membri di adottare misure per ragioni prudenziali, comprese misure per la protezione degli investitori, dei depositanti, dei sottoscrittori di assicurazioni o delle persone alle quali il fornitore di servizi finanziari è tenuto a prestare un servizio. Tali misure dovrebbero limitarsi ad imporre soltanto le restrizioni giustificate dalla protezione dei consumatori.
- (33) In vista dell'adozione della presente direttiva, è opportuno procedere all'adeguamento del campo di applicazione della direttiva 97/7/CE e della direttiva 98/27/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 19 maggio 1998, relativa a provve-

▼B

dimenti inibitori a tutela degli interessi dei consumatori ⁽¹⁾, nonché del campo di applicazione del termine di risoluzione previsto nella direttiva 90/619/CEE del Consiglio, dell'8 novembre 1990, che coordina le disposizioni legislative, regolamentari e amministrative riguardanti l'assicurazione diretta sulla vita, fissa le disposizioni destinate a facilitare l'esercizio effettivo della libera prestazione di servizi e modifica la direttiva 79/267/CEE ⁽²⁾.

- (34) Poiché lo scopo della presente direttiva, vale a dire l'istituzione di disposizioni comuni in tema di commercializzazione a distanza di servizi finanziari ai consumatori, non può essere realizzato in misura sufficiente dagli Stati membri e può dunque essere realizzato meglio a livello comunitario, la Comunità può intervenire, in base al principio di sussidiarietà sancito dall'articolo 5 del trattato. La presente direttiva si limita a quanto è necessario per conseguire tale scopo in ottemperanza al principio di proporzionalità enunciato nello stesso articolo,

HANNO ADOTTATO LA PRESENTE DIRETTIVA:

Articolo 1

Oggetto e campo di applicazione

1. La presente direttiva ha per oggetto il ravvicinamento delle disposizioni legislative, regolamentari ed amministrative degli Stati membri relative alla commercializzazione a distanza di servizi finanziari ai consumatori.

2. Per i contratti riguardanti servizi finanziari costituiti da un accordo iniziale di servizio seguito da operazioni successive o da una serie di operazioni distinte della stessa natura scaglionate nel tempo, le disposizioni della presente direttiva si applicano esclusivamente all'accordo iniziale.

Qualora non vi sia un accordo iniziale di servizio ma le operazioni successive o distinte della stessa natura scaglionate nel tempo siano eseguite tra le stesse parti contrattuali, gli articoli 3 e 4 si applicano solo quando è eseguita la prima operazione. Tuttavia, ove nessuna operazione della stessa natura sia eseguita entro un periodo di un anno, l'operazione successiva è considerata come la prima di una nuova serie di operazioni e, di conseguenza, si applicano le disposizioni degli articoli 3 e 4.

Articolo 2

Definizioni

Ai fini della presente direttiva s'intende per:

- a) «contratto a distanza»: qualunque contratto avente per oggetto servizi finanziari, concluso tra un fornitore e un consumatore nell'ambito di un sistema di vendita o di prestazione di servizi a distanza organizzato dal fornitore che, per tale contratto, impieghi esclusivamente una o più tecniche di comunicazione a distanza fino alla conclusione del contratto, compresa la conclusione del contratto stesso;
- b) «servizio finanziario»: qualsiasi servizio di natura bancaria, creditizia, assicurativa, servizi pensionistici individuali, di investimento o di pagamento;

⁽¹⁾ GU L 166 dell'11.6.1998, pag. 51. Direttiva modificata da ultimo dalla direttiva 2000/31/CE del Parlamento europeo e del Consiglio (GU L 178 del 17.7.2000, pag. 1).

⁽²⁾ GU L 330 del 29.11.1990, pag. 50. Direttiva modificata da ultimo dalla direttiva 92/96/CEE (GU L 360 del 9.12.1992, pag. 1).

▼B

- c) «fornitore»: qualunque persona fisica o giuridica, pubblica o privata, che, nell'ambito delle proprie attività commerciali o professionali, è il fornitore contrattuale dei servizi oggetto di contratti a distanza;
- d) «consumatore»: qualunque persona fisica che, nei contratti a distanza, agisca per fini che non rientrano nel quadro della propria attività commerciale o professionale;
- e) «tecnica di comunicazione a distanza»: qualunque mezzo che, senza la presenza fisica e simultanea del fornitore e del consumatore, possa impiegarsi per la commercializzazione a distanza di un servizio tra le parti;
- f) «supporto durevole»: qualsiasi strumento che permetta al consumatore di memorizzare informazioni a lui personalmente dirette in modo che possano essere agevolmente recuperate durante un periodo di tempo adeguato ai fini cui sono destinate le informazioni stesse, e che consenta la riproduzione immutata delle informazioni memorizzate;
- g) «operatore o fornitore di tecnica di comunicazione a distanza»: qualunque persona fisica o giuridica, pubblica o privata, la cui attività commerciale o professionale consista nel mettere a disposizione dei fornitori una o più tecniche di comunicazione a distanza.

*Articolo 3***Informazione del consumatore prima della conclusione del contratto a distanza**

1. In tempo utile prima che il consumatore sia vincolato da un contratto a distanza o da un'offerta, gli sono fornite le informazioni riguardanti:

1) il fornitore

- a) l'identità del fornitore e la sua attività principale, l'indirizzo geografico al quale il fornitore è stabilito e qualsiasi altro indirizzo geografico rilevante nei rapporti tra consumatore e fornitore;
- b) l'identità del rappresentante del fornitore stabilito nello Stato membro di residenza del consumatore e l'indirizzo geografico rilevante nei rapporti tra consumatore e rappresentante, quando tale rappresentante esista;
- c) se il consumatore ha relazioni commerciali con un professionista diverso dal fornitore, l'identità del professionista, la veste in cui agisce nei confronti del consumatore, nonché l'indirizzo geografico rilevante nei rapporti tra consumatore e professionista;
- d) se il fornitore è iscritto in un registro commerciale o in un pubblico registro analogo, il registro di commercio in cui il fornitore è iscritto e il numero di registrazione o un elemento equivalente per identificarlo nel registro;
- e) qualora l'attività del fornitore sia soggetta ad autorizzazione, gli estremi della competente autorità di controllo;

2) il servizio finanziario

- a) una descrizione delle principali caratteristiche del servizio finanziario;
- b) il prezzo totale che il consumatore dovrà corrispondere al fornitore per il servizio finanziario, compresi tutti i relativi oneri, commissioni e spese e tutte le imposte versate tramite il fornitore o, se non è possibile indicare il prezzo esatto, la base di calcolo del prezzo, che consenta al consumatore di verificare quest'ultimo;
- c) se del caso, un avviso indicante che il servizio finanziario è in rapporto con strumenti che implicano particolari rischi dovuti a loro specifiche caratteristiche o alle operazioni da effettuare, o il cui prezzo dipenda dalle fluttuazioni dei mercati finanziari su cui il fornitore non esercita alcuna influenza, e che i risultati ottenuti

▼B

in passato non costituiscono elementi indicativi riguardo ai risultati futuri;

- d) l'indicazione dell'eventuale esistenza di altre imposte e/o costi non versati tramite il fornitore o non fatturati da quest'ultimo;
- e) qualsiasi limite del periodo durante il quale sono valide le informazioni fornite;
- f) le modalità di pagamento e di esecuzione;
- g) qualsiasi costo specifico aggiuntivo per il consumatore relativo all'utilizzazione della tecnica di comunicazione a distanza, se addebitato;

3) il contratto a distanza

- a) l'esistenza o la mancanza del diritto di recesso conformemente all'articolo 6 e, se tale diritto esiste, la durata e le modalità d'esercizio, comprese le informazioni relative all'importo che il consumatore può essere tenuto a versare ai sensi dell'articolo 7, paragrafo 1, nonché alle conseguenze derivanti dal mancato esercizio di detto diritto;
- b) la durata minima del contratto a distanza, in caso di prestazione permanente o periodica di servizi finanziari;
- c) le informazioni relative agli eventuali diritti delle parti, secondo i termini del contratto a distanza, di mettere fine allo stesso prima della scadenza o unilateralmente, comprese le penali eventualmente stabilite dal contratto in tali casi;
- d) le istruzioni pratiche per l'esercizio del diritto di recesso, comprendenti tra l'altro l'indirizzo a cui deve essere inviata la comunicazione di recesso;
- e) lo Stato membro o gli Stati membri sulla/e cui legislazione/i il fornitore si basa per instaurare rapporti con il consumatore prima della conclusione del contratto a distanza;
- f) qualsiasi clausola contrattuale sulla legislazione applicabile al contratto a distanza e/o sul foro competente;
- g) la lingua o le lingue in cui sono comunicate le condizioni contrattuali e le informazioni preliminari di cui al presente articolo, nonché la lingua o le lingue in cui il fornitore, con l'accordo del consumatore, s'impegna a comunicare per la durata del contratto a distanza;

4) ricorso

- a) l'esistenza o la mancanza di procedure extragiudiziali di reclamo e di ricorso accessibili al consumatore che è parte del contratto a distanza e, ove tali procedure esistono, le modalità che consentono al consumatore di avvalersene;
- b) l'esistenza di fondi di garanzia o di altri dispositivi di indennizzo, non contemplati dalla direttiva 94/19/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 30 maggio 1994, relativa ai sistemi di garanzia dei depositi ⁽¹⁾, e della direttiva 97/9/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 3 marzo 1997 relativa ai sistemi di indennizzo degli investitori ⁽²⁾.

2. Le informazioni di cui al paragrafo 1, il cui fine commerciale deve risultare in maniera inequivoca, sono fornite in modo chiaro e comprensibile con qualunque mezzo adeguato alla tecnica di comunicazione a distanza utilizzata, tenendo debitamente conto in particolare dei principi di buona fede nelle transazioni commerciali e dei principi che disciplinano la protezione delle persone che, secondo la legislazione degli Stati membri, sono ritenute incapaci, quali i minori.

⁽¹⁾ GU L 135 del 31.5.1994, pag. 5.

⁽²⁾ GU L 84 del 26.3.1997, pag. 22.

▼B

3. In caso di comunicazioni mediante telefonia vocale:
- a) l'identità del fornitore e il fine commerciale della chiamata avviata dal fornitore sono dichiarati in maniera inequivoca all'inizio di qualsiasi conversazione con il consumatore;
 - b) devono essere fornite, previo consenso formale del consumatore, solo le informazioni seguenti:
 - l'identità della persona in contatto con il consumatore e il suo rapporto con il fornitore,
 - una descrizione delle principali caratteristiche del servizio finanziario,
 - il prezzo totale che il consumatore dovrà corrispondere al fornitore per il servizio finanziario, comprese tutte le imposte versate tramite il fornitore o, se non è possibile indicare il prezzo esatto, la base di calcolo del prezzo, che consenta al consumatore di verificare quest'ultimo,
 - l'indicazione dell'eventuale esistenza di altre imposte e/o costi non versati tramite il fornitore o non fatturati da quest'ultimo,
 - l'esistenza o la mancanza del diritto di recesso conformemente all'articolo 6 e, se tale diritto esiste, la durata e le modalità d'esercizio, comprese le informazioni relative all'importo che il consumatore può essere tenuto a versare ai sensi dell'articolo 7, paragrafo 1.

Il fornitore comunica al consumatore che altre informazioni sono disponibili su richiesta e ne precisa la natura. Il fornitore comunica in ogni caso le informazioni complete quando adempie ai propri obblighi ai sensi dell'articolo 5.

4. Le informazioni relative agli obblighi contrattuali, da comunicare al consumatore nella fase precontrattuale, devono essere conformi agli obblighi contrattuali imposti dalla legge che si presume applicabile al contratto a distanza qualora questo sia concluso.

*Articolo 4***Requisiti aggiuntivi in materia di informazioni**

1. Se disposizioni della legislazione comunitaria che disciplina i servizi finanziari contengono requisiti aggiuntivi in materia di informazioni preliminari rispetto a quelli di cui all'articolo 3, paragrafo 1, tali requisiti rimangono applicabili.
2. In attesa di un'ulteriore armonizzazione, gli Stati membri possono mantenere o introdurre disposizioni più rigorose riguardo ai requisiti in materia di informazioni preliminari se tali disposizioni sono conformi al diritto comunitario.
3. Gli Stati membri comunicano alla Commissione le disposizioni nazionali sui requisiti in materia di informazioni preliminari di cui ai paragrafi 1 e 2 del presente articolo se tali requisiti sono aggiuntivi rispetto a quelli di cui all'articolo 3, paragrafo 1. Nel procedere alla stesura della relazione di cui all'articolo 20, paragrafo 2, la Commissione tiene conto delle disposizioni nazionali comunicate.
4. Al fine di garantire con ogni mezzo appropriato un elevato grado di trasparenza, la Commissione si assicura che le informazioni sulle disposizioni nazionali che le sono comunicate siano anche comunicate ai consumatori e ai fornitori.

*Articolo 5***Comunicazione delle condizioni contrattuali e delle informazioni preliminari**

1. Il fornitore comunica al consumatore tutte le condizioni contrattuali nonché le informazioni di cui all'articolo 3, paragrafo 1, e all'articolo 4 su supporto cartaceo o su un altro supporto durevole,

▼B

disponibile ed accessibile per il consumatore in tempo utile, prima che il consumatore sia vincolato da un contratto a distanza o da un'offerta.

2. Il fornitore ottempera all'obbligo di cui al paragrafo 1 subito dopo la conclusione del contratto a distanza, se quest'ultimo è stato concluso su richiesta del consumatore utilizzando una tecnica di comunicazione a distanza che non consente di trasmettere le condizioni contrattuali né le informazioni ai sensi del paragrafo 1.

3. In qualsiasi momento del rapporto contrattuale il consumatore, se lo richiede, ha il diritto di ricevere le condizioni contrattuali su supporto cartaceo. Inoltre il consumatore ha il diritto di cambiare la tecnica di comunicazione a distanza utilizzata, a meno che ciò non sia incompatibile con il contratto concluso o con la natura del servizio finanziario prestato.

Articolo 6

Diritto di recesso

1. Gli Stati membri fanno in modo che il consumatore disponga di un termine di quattordici giorni di calendario per recedere dal contratto senza penali e senza dover indicare il motivo. Tuttavia, tale termine è esteso a trenta giorni di calendario per i contratti a distanza aventi per oggetto le assicurazioni sulla vita di cui alla direttiva 90/619/CEE e le operazioni aventi ad oggetto gli schemi pensionistici individuali.

Il termine durante il quale può essere esercitato il diritto di recesso decorre:

- dalla data della conclusione del contratto, tranne nel caso di tali assicurazioni sulla vita, per le quali il termine comincia a decorrere dal momento in cui al consumatore viene comunicato che il contratto è stato concluso, oppure
- dalla data in cui il consumatore riceve le condizioni contrattuali e le informazioni di cui all'articolo 5, paragrafi 1 o 2, se tale data è successiva a quella di cui al primo trattino.

Oltre al diritto di recesso, gli Stati membri possono prevedere che l'applicabilità dei contratti relativi ai servizi di investimento sia sospesa durante la decorrenza del termine previsto nel presente paragrafo.

2. Il diritto di recesso non si applica:

- a) ai servizi finanziari il cui prezzo dipende da fluttuazioni del mercato finanziario che il fornitore non è in grado di controllare e che possono aver luogo durante il periodo di recesso, quali ad esempio i servizi riguardanti:
 - operazioni di cambio,
 - strumenti del mercato monetario,
 - valori mobiliari,
 - quote di un organismo di investimento collettivo,
 - contratti a termine fermo («futures») su strumenti finanziari, compresi gli strumenti equivalenti che si regolano in contanti,
 - contratti a termine su tassi di interesse (FRA),
 - contratti swaps su tassi d'interesse, su valute o contratti di scambio connessi ad azioni o a indici azionari («equity swaps»),
 - opzioni per acquistare o vendere qualsiasi strumento previsto dalla presente lettera, compresi gli strumenti equivalenti che si regolano in contanti. Sono comprese in particolare in questa categoria le opzioni su valute e su tassi d'interesse;
- b) alle polizze di assicurazione viaggio e bagagli o alle analoghe polizze assicurative a breve termine di durata inferiore a un mese;
- c) ai contratti interamente eseguiti da entrambe le parti su richiesta esplicita del consumatore prima che quest'ultimo eserciti il suo diritto di recesso.

▼B

3. Gli Stati membri possono prevedere che il diritto di recesso non si applichi:

- a) ai crediti diretti principalmente a permettere di acquistare o mantenere diritti di proprietà su terreni o edifici esistenti o progettati, o di rinnovare o ristrutturare edifici; o
- b) ai crediti garantiti da ipoteca su beni immobili o da diritti su beni immobili; o
- c) alle dichiarazioni dei consumatori rilasciate dinanzi ad un pubblico ufficiale a condizione che il pubblico ufficiale confermi che al consumatore sono garantiti i diritti di cui all'articolo 5, paragrafo 1.

Il presente paragrafo non pregiudica il diritto ad un periodo di riflessione a vantaggio dei consumatori residenti negli Stati membri in cui tale diritto vige al momento dell'adozione della presente direttiva.

4. Gli Stati membri che si avvalgono della possibilità di cui al paragrafo 3 ne danno comunicazione alla Commissione.

5. La Commissione mette le informazioni comunicate dagli Stati membri a disposizione del Parlamento europeo e del Consiglio e assicura che esse siano comunicate anche ai consumatori e ai fornitori che ne fanno richiesta.

6. Se esercita il suo diritto di recesso, il consumatore invia, prima dello scadere del termine, secondo le istruzioni pratiche che gli sono state date ai sensi dell'articolo 3, paragrafo 1, punto 3, lettera d), una comunicazione che costituisca un mezzo di prova conformemente alla legislazione nazionale. Il termine si considera rispettato se la comunicazione, sempreché effettuata per iscritto o mediante altro supporto durevole disponibile e accessibile al destinatario, sia inviata anteriormente alla scadenza del termine.

7. Il presente articolo non si applica alla risoluzione dei contratti di credito disciplinata dall'articolo 6, paragrafo 4, della direttiva 97/7/CE o dall'articolo 7 della direttiva 94/47/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 26 ottobre 1994, concernente la tutela dell'acquirente per taluni aspetti dei controlli relativi all'acquisizione di un diritto di godimento a tempo parziale di beni immobili ⁽¹⁾.

Se a un contratto a distanza relativo a un determinato servizio finanziario è aggiunto un altro contratto a distanza riguardante servizi finanziari prestati da un fornitore o da un terzo sulla base di un accordo tra il terzo e il fornitore, questo contratto aggiuntivo è risolto, senza alcuna penale, qualora il consumatore eserciti il suo diritto di recesso secondo le modalità fissate all'articolo 6, paragrafo 1.

8. Il presente articolo lascia impregiudicate le disposizioni legislative e regolamentari degli Stati membri in materia di scioglimento, estinzione o non applicabilità del contratto a distanza o il diritto del consumatore di ottemperare ai suoi obblighi contrattuali prima del termine fissato dal contratto a distanza. Questo vale a prescindere dalle condizioni e dagli effetti giuridici della risoluzione del contratto a distanza.

Articolo 7

Pagamento del servizio fornito prima del recesso

1. Il consumatore che esercita il diritto di recesso conferitogli dall'articolo 6, paragrafo 1 può essere tenuto a pagare quanto prima solo l'importo del servizio finanziario effettivamente prestato dal fornitore conformemente al contratto a distanza. L'esecuzione del contratto può iniziare solo previo consenso del consumatore. Detto importo non può:

- eccedere un importo proporzionale all'importanza del servizio già fornito in rapporto a tutte le prestazioni previste dal contratto a distanza,

⁽¹⁾ GU L 280 del 29.10.1994, pag. 83.

▼B

— essere tale da poter costituire una penale.

2. Gli Stati membri possono prevedere che il consumatore non sia tenuto a pagare alcun importo allorché recede da un contratto di assicurazione.

3. Il fornitore non può esigere dal consumatore il pagamento di un importo in base al paragrafo 1 se non è in grado di provare che il consumatore è stato debitamente informato dell'importo dovuto, in conformità dell'articolo 3, paragrafo 1, punto 3, lettera a). Egli non può tuttavia in alcun caso esigere tale pagamento se ha dato inizio all'esecuzione del contratto prima della scadenza del periodo di esercizio del diritto di recesso di cui all'articolo 6, paragrafo 1, senza che vi fosse una preventiva richiesta del consumatore.

4. Il fornitore è tenuto a rimborsare al consumatore, quanto prima e al più tardi entro 30 giorni di calendario, tutti gli importi da questo versatigli in conformità del contratto a distanza, ad eccezione dell'importo di cui al paragrafo 1. Il periodo decorre dal giorno in cui il fornitore riceve la comunicazione di recesso.

5. Il consumatore restituisce al fornitore quanto prima, e al più tardi entro 30 giorni di calendario, qualsiasi importo e/o bene che abbia ricevuto da quest'ultimo. Il periodo decorre dal giorno in cui il consumatore invia la comunicazione di recesso.

*Articolo 8***Pagamento con carta di pagamento**

Gli Stati membri si accertano che esistano misure adeguate affinché:

- il consumatore possa chiedere l'annullamento di un pagamento in caso di uso fraudolento della sua carta di pagamento nell'ambito di contratti a distanza,
- in caso di tale uso fraudolento, al consumatore sia riaccreditato o rimborsato l'importo versato.

▼M1*Articolo 9*

Considerato il divieto delle pratiche di fornitura non richiesta stabilito dalla direttiva 2005/29/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, dell' 11 maggio 2005, relativa alle pratiche commerciali sleali tra imprese e consumatori nel mercato interno⁽¹⁾, e fatte salve le disposizioni della legislazione degli Stati membri relative al tacito rinnovo dei contratti a distanza, quando dette norme consentono il tacito rinnovo, gli Stati membri adottano le misure necessarie per dispensare il consumatore da qualunque obbligo in caso di fornitura non richiesta, fermo restando che l'assenza di risposta non implica consenso.

▼B*Articolo 10***Comunicazioni non richieste**

1. L'utilizzazione da parte di un fornitore delle seguenti tecniche di comunicazione a distanza richiede il previo consenso del consumatore:

- a) sistemi automatizzati di chiamata senza intervento di un operatore (dispositivo automatico di chiamata);
- b) fax (telecopia).

2. Gli Stati membri adottano le misure appropriate affinché le tecniche di comunicazione a distanza diverse da quelle indicate al paragrafo 1, quando consentono una comunicazione individuale:

- a) non siano autorizzate se non è stato ottenuto il consenso del consumatore interessato; o

⁽¹⁾ GU L 149 del 11.6.2005, pag. 22.

▼B

- b) possano essere utilizzate solo in assenza di una manifesta opposizione del consumatore.
- 3. Le misure di cui ai paragrafi 1 e 2 non comportano costi per i consumatori.

*Articolo 11***Sanzioni**

Gli Stati membri prevedono sanzioni adeguate in caso di mancato rispetto da parte del fornitore delle disposizioni nazionali adottate in conformità della presente direttiva.

A tal fine essi possono disporre, in particolare, che il consumatore possa risolvere il contratto in qualsiasi momento, senza costi e senza penali.

Tali sanzioni devono essere effettive, proporzionate e dissuasive.

*Articolo 12***Carattere cogente delle disposizioni della presente direttiva**

- 1. Il consumatore non può rinunciare ai diritti conferitigli dalla presente direttiva.
- 2. Gli Stati membri prendono le misure necessarie affinché il consumatore non sia privato della tutela assicurata dalla presente direttiva in virtù della scelta della legge di un paese terzo quale legge applicabile al contratto quando questo contratto presenta uno stretto collegamento con il territorio di uno o più Stati membri.

*Articolo 13***Ricorso giudiziario o amministrativo**

- 1. Gli Stati membri vigilano affinché siano posti in atto mezzi adeguati ed efficaci per assicurare il rispetto della presente direttiva nell'interesse dei consumatori.
- 2. I mezzi di cui al paragrafo 1 comprendono disposizioni che permettano ad uno o più dei seguenti organismi, determinati dalla legislazione nazionale, di adire, secondo il diritto nazionale, i giudici o gli organi amministrativi competenti per l'applicazione delle disposizioni nazionali di attuazione della presente direttiva:
 - a) organismi pubblici o loro rappresentanti;
 - b) associazioni di consumatori aventi un interesse legittimo a tutelare i consumatori;
 - c) associazioni professionali aventi un interesse legittimo ad agire.
- 3. Gli Stati membri prendono le misure necessarie affinché i fornitori e gli operatori di tecniche di comunicazione a distanza, se sono in grado di farlo, pongano fine alle pratiche dichiarate non conformi alla presente direttiva sulla base di una decisione giudiziaria, di una decisione emanante da un'autorità amministrativa o da un'autorità di controllo loro notificata.

*Articolo 14***Ricorso extragiudiziale**

- 1. Gli Stati membri promuovono l'istituzione di adeguate ed efficaci procedure extragiudiziali di reclamo e di ricorso per la composizione di controversie riguardanti i consumatori relative a servizi finanziari forniti a distanza.
- 2. Gli Stati membri, in particolare, esortano gli organismi responsabili della composizione extragiudiziale delle controversie a cooperare ai fini della composizione delle controversie transfrontaliere riguardo a servizi finanziari forniti a distanza.

▼B

*Articolo 15***Onere della prova**

Fatto salvo l'articolo 7, paragrafo 3, gli Stati membri hanno facoltà di stabilire che l'onere della prova, per quanto riguarda l'ottemperanza da parte del fornitore all'obbligo di informazione del consumatore e per quanto riguarda il consenso del consumatore alla conclusione del contratto e, se del caso, all'esecuzione di quest'ultimo, possa incombere al fornitore.

Costituisce clausola abusiva, ai sensi della direttiva 93/13/CEE del Consiglio, del 5 aprile 1993, concernente le clausole abusive nei contratti stipulati con i consumatori ⁽¹⁾, ogni clausola contrattuale che ponga a carico del consumatore l'onere della prova dell'ottemperanza, totale o parziale, da parte del fornitore, agli obblighi che gli incombono in virtù della presente direttiva.

*Articolo 16***Misure transitorie**

Gli Stati membri possono far valere norme nazionali conformi alla presente direttiva nei confronti dei fornitori stabiliti in uno Stato membro che non ha ancora recepito la presente direttiva e in cui non vigono obblighi corrispondenti a quelli in essa previsti.

*Articolo 17***Direttiva 90/619/CEE**

All'articolo 15, paragrafo 1, della direttiva 90/619/CEE, il primo comma è sostituito dal seguente:

«1. Ciascuno Stato membro prescrive che il contraente di un contratto individuale di assicurazione sulla vita disponga di un termine di 30 giorni di calendario a decorrere dal momento in cui il contraente è informato che il contratto è stato concluso, per rinunciare agli effetti del contratto.»

*Articolo 18***Direttiva 97/7/CE**

La direttiva 97/7/CE è modificata come segue:

1) all'articolo 3, paragrafo 1, il primo trattino è sostituito dal seguente:

«— relativi a un servizio finanziario cui si applica la direttiva 2002/65/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 23 settembre 2002, concernente la commercializzazione a distanza di servizi finanziari ai consumatori e che modifica le direttive 90/619/CEE del Consiglio, 97/7/CE e 98/27/CE (*);

(*) GU L 271 del 9.10.2002, pag. 16.»

2) l'allegato II è soppresso.

*Articolo 19***Direttiva 98/27/CE**

All'allegato della direttiva 98/27/CE è aggiunto il seguente punto 11:

«11. Direttiva 2002/65/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 23 settembre 2002, concernente la commercializzazione a distanza di servizi finanziari ai consumatori e che modifica le direttive 90/619/CEE del Consiglio, 97/7/CE e 98/27/CE (*).

(*) GU L 271 del 9.10.2002, pag. 16.»

⁽¹⁾ GU L 95 del 21.4.1993, pag. 29.

*Articolo 20***Riesame**

1. In seguito all'attuazione della presente direttiva, la Commissione esamina il funzionamento del mercato interno dei servizi finanziari per quanto riguarda la commercializzazione di tali servizi. Essa dovrebbe cercare di analizzare ed esporre dettagliatamente le difficoltà che incontrano o possono incontrare sia i consumatori sia i fornitori, in particolare quelle derivanti dalle differenze tra disposizioni nazionali in materia di informazione e di diritto di recesso.

2. Entro il 9 aprile 2006 la Commissione presenta al Parlamento europeo e al Consiglio una relazione sui problemi incontrati dai consumatori e dai fornitori per acquistare e vendere servizi finanziari, corredata se del caso di proposte dirette a modificare e/o armonizzare ulteriormente le disposizioni in materia di informazione e di diritto di recesso contenute nella normativa comunitaria riguardante i servizi finanziari e/o contemplate dall'articolo 3.

*Articolo 21***Recepimento**

1. Gli Stati membri adottano le disposizioni legislative, regolamentari e amministrative necessarie per conformarsi alla presente direttiva al più tardi il 9 ottobre 2004. Essi ne informano immediatamente la Commissione.

Quando gli Stati membri adottano tali disposizioni, queste contengono un riferimento alla presente direttiva o sono corredate di un siffatto riferimento all'atto della pubblicazione ufficiale. Le modalità di tale riferimento sono decise dagli Stati membri.

2. Gli Stati membri comunicano alla Commissione il testo delle disposizioni essenziali di diritto interno che essi adottano nel settore disciplinato dalla presente direttiva nonché una tabella di corrispondenza tra le disposizioni della presente direttiva e le disposizioni nazionali adottate.

*Articolo 22***Entrata in vigore**

La presente direttiva entra in vigore il giorno della pubblicazione nella *Gazzetta ufficiale delle Comunità europee*.

*Articolo 23***Destinatari**

Gli Stati membri sono destinatari della presente direttiva.