

32002L0065

L 271/16

EUROPOS BENDRIJŲ OFICIALUSIS LEIDINYS

2002 10 9

EUROPOS PARLAMENTO IR TARYBOS DIREKTYVA 2002/65/EB

2002 m. rugsėjo 23 d.

dėl nuotolinės prekybos vartotojams skirtomis finansinėmis paslaugomis ir iš dalies keičianti Tarybos direktyvą 90/619/EEB ir Direktyvas 97/7/EB ir 98/27/EB

EUROPOS PARLAMENTAS IR EUROPOS SĄJUNGOS TARYBA,

atsižvelgdami į Europos bendrijos steigimo sutartį, ypač į jos 47 straipsnio 2 dalį, 55 straipsnį ir 95 straipsnį,

atsižvelgdami į Komisijos pasiūlymą ⁽¹⁾,

atsižvelgdami į Ekonomikos ir socialinių reikalų komiteto nuomonę ⁽²⁾,

laikydami Sutarties 251 straipsnyje nustatytos tvarkos ⁽³⁾,

kadangi:

- (1) Siekiant vienos bendros rinkos tikslų, svarbu imtis priemonių, skirtų laipsniškai šiai rinkai įtvirtinti. Šios priemonės turi padėti užtikrinti aukšto lygio vartotojų apsaugą, vadovaujantis Sutarties 95 ir 153 straipsniais.
- (2) Ir finansinių paslaugų vartotojams, ir teikėjams nuotolinę prekybą finansinėmis paslaugomis bus vienas iš pagrindinių akivaizdžių vidaus rinkos sukūrimo rezultatų.
- (3) Vidaus rinkos sistemoje vartotojų interesams svarbu be diskriminacijos naudotis kuo didesniu Bendrijoje teikiamų finansinių paslaugų skaičiumi, kad jie galėtų pasirinkti geriausiai jų poreikius atitinkančias finansines paslaugas. Užtikrinant pasirinkimo laisvę, kuri yra svarbiausia vartotojų teisė, ir siekiant padidinti vartotojų pasitikėjimą nuotoline prekyba, būtina aukšto lygio vartotojų apsauga.
- (4) Kad sklandžiai veiktų vidaus rinka, būtina, kad vartotojai galėtų derėtis ir sudaryti sutartis su kitose valstybėse narėse įsisteigusiais paslaugų teikėjais, neatsižvelgiant į tai, ar tas paslaugų teikėjas taip pat yra įsisteigęs toje valstybėje narėje, kurioje gyvena vartotojas.

- (5) Finansinės paslaugos dėl savo nematerialaus pobūdžio ypač tinka nuotolinei prekybai, o nuotolinę prekybą finansinėmis paslaugomis reglamentuojančios teisinės sistemos įtvirtinimas turėtų padidinti vartotojų pasitikėjimą naujų technologijų, tokių kaip elektroninė prekyba, naudojimu nuotolinei prekybai finansinėmis paslaugomis.
- (6) Ši direktyva turėtų būti taikoma pagal Sutartį ir antrinę teisę, įskaitant Direktyvą 2000/31/EB ⁽⁴⁾ dėl elektroninės komercijos, kuri taikoma tik joje numatytiems sandoriams.
- (7) Šia direktyva siekiama įgyvendinti pirmiau išdėstytus uždavinius, nepažeidžiant laisvę teikti paslaugas reglamentuojančių Bendrijos ar nacionalinės teisės aktų ar, atitinkamai, paslaugų teikimo vietos valstybės narės kontrolės ir (ar) leidimų ar priežiūros sistemų valstybėse narėse, kai tai atitinka Bendrijos teisės aktus.
- (8) Be to, ši direktyva ir ypač jos nuostatos, susijusios su informacija apie sutarties sąlygas dėl sutarčiai taikomos teisės ir (ar) kompetetingo teismo, nedaro įtakos tam, kad nuotolinei prekybai vartotojams skirtomis finansinėmis paslaugomis būtų taikomas 2000 m. gruodžio 22 d. Tarybos reglamentas (EB) Nr. 44/2001 dėl jurisdikcijos ir teismo sprendimų civilinėse ir komercinėse bylose pripažinimo ir vykdymo ⁽⁵⁾ ar 1980 metų Romos konvencija dėl sutartinės prievolės taikytinos teisės.
- (9) Įgyvendinant Finansinių paslaugų veiksmų plano uždavinius, tam tikrose srityse yra būtina aukšto lygio vartotojų apsauga. Tai reiškia didesnę konvergenciją, ypač nesuderintose kolektyvinių investicijų fondų, taikomų investicinėms paslaugoms ir vartojimo kreditams, profesinės etikos taisyklių srityse. Siekiant minėtosios konvergencijos, turėtų būti užtikrinama aukšto lygio vartotojų apsauga.
- (10) 1997 m. gegužės 20 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 97/7/EB dėl vartotojų teisių apsaugos nuotolinių sutarčių atžvilgiu ⁽⁶⁾ nustato pagrindines taisykles, taikomas paslaugų teikėjo ir vartotojo sudaromoms nuotolinėms prekių ar paslaugų sutartims. Tačiau ši direktyva netaikoma finansinėms paslaugoms.

⁽¹⁾ OL C 385, 1998 12 11, p. 10 ir OL C 177 E, 2000 6 27, p. 21.

⁽²⁾ OL C 169, 1999 6 16, p. 43.

⁽³⁾ 1999 m. gegužės 5 d. Europos Parlamento nuomonė (OL C 279, 1999 10 1, p. 207), 2001 m. gruodžio 19 d. Tarybos bendroji pozicija (OL C 58 E, 2002 3 5, p. 32) ir 2002 m. gegužės 14 d. Europos Parlamento sprendimas (dar nepaskelbtas Oficialiajame leidinyje). 2002 m. birželio 26 d. Tarybos sprendimas (dar nepaskelbtas Oficialiajame leidinyje).

⁽⁴⁾ OL L 178, 2000 7 17, p. 1.

⁽⁵⁾ OL L 12, 2001 1 16, p. 1.

⁽⁶⁾ OL L 144, 1997 6 4, p. 19.

- (11) Remdamasi Komisijos atliktu tyrimu, kuriuo buvo siekiama išsiaiškinti konkrečių priemonių finansinių paslaugų srityje poreikį, Komisija pakvietė visas suinteresuotas šalis pateikti savo pastabas, ypač tokias, kurios yra susiję su Žaliosios knygos, vadinamos „Finansinės paslaugos – vartotojų lūkesčių išpildymas“ parengimu. Konsultacijos parodė, kad šioje srityje būtina sustiprinti vartotojų apsaugą. Todėl Komisija nusprendė pateikti konkretų pasiūlymą dėl nuotolinės prekybos finansinėmis paslaugomis.
- (12) Valstybėse narėse priimtos prieštaraujančios ar skirtingos vartotojų apsaugos taisyklės, reglamentuojančios nuotolinę prekybą vartotojams skirtomis finansinėmis paslaugomis, apsunkintų vidaus rinkos veikimą ir įmonių konkurenciją rinkoje. Todėl šioje srityje Bendrijos lygiu būtina priimti bendras taisykles, užtikrinančias, kad bendra vartotojų apsauga valstybėse narėse nemažės.
- (13) Siekiant užtikrinti laisvą finansinių paslaugų judėjimą, šia direktyva turėtų būti garantuota aukšto lygio vartotojų apsauga. Šia direktyva derinamose srityse, jei joje nėra konkrečiai nurodyta kitaip, valstybės narės turėtų priimti tik tokias nuostatas, kokios numatytos šioje direktyvoje.
- (14) Ši direktyva taikoma visoms finansinėms paslaugoms, kurias galima teikti nuotoliniu būdu. Tačiau tam tikras finansines paslaugas reglamentuoja specifinės Bendrijos teisės aktų nuostatos, kurios ir toliau taikomos toms finansinėms paslaugoms. Tačiau turėtų būti nustatyti nuotolinę prekybą tokiomis paslaugomis reglamentuojantys principai.
- (15) Nuotoliniu būdu sudaromoms sutartims naudojamos nuotolinio ryšio priemonės, kurios yra naudojamos kaip nuotolinės prekybos ar paslaugų teikimo sistemos, kuriai nebūtinai paslaugų teikėjo ir vartotojo buvimas vienu metu toje pačioje vietoje, dalis. Toms ryšio priemonėms nuolat vystantis, būtina apibrėžti principus, taikomus net ir toms priemonėms, kurios dar nėra plačiai naudojamos. Todėl nuotolinės sutartys yra tos, kuriose privalomas pasiūlymas, susitarimas ir sudarymas vykdomi nuotoliniu būdu.
- (16) Viena sutartis, apimanti laikui bėgant atliekamas to paties pobūdžio viena po kitos einančias arba atskiras operacijas, skirtingose valstybėse narėse gali būti skirtingai teisiškai traktuojama, tačiau svarbu yra tai, kad ši direktyva būtų vienodai taikoma visose valstybėse narėse. Dėl to ši direktyva turėtų būti taikoma pirmajai laikui bėgant atliekamų to paties pobūdžio viena po kitos vykdomų operacijų seka arba pirmosioms atskiroms tokioms operacijoms, sudarančioms visumą, nežiūrint to, ar ta operacija ar operacijų seka yra vienos sutarties ar kelių viena po kitos einančių sutarčių.
- (17) „Pradine paslaugų sutartimi“ gali būti laikoma, pavyzdžiui, banko sąskaitos atidarymas, kredito kortelės išgijimas, vertybinių popierių portfelio valdymo sutarties sudarymas, o „operacijomis“ gali būti laikomas, pavyzdžiui, lėšų padėjimas į banko sąskaitą ar išėmimas iš jos, mokėjimas kredito kortele, pagal vertybinių popierių portfelio valdymo sutartį atliekami sandoriai. Pradinės paslaugų sutarties papildymas naujais elementais, tokiais kaip galimybė naudotis elektroninio mokėjimo priemone kartu su asmens turima banko sąskaita, nėra „operacija“, o papildoma sutartis, kuriai taikoma ši direktyva. Naujų to paties kolektyvinio investavimo fondo vertybinių popierių pasirašymas laikomas viena iš „to paties pobūdžio viena po kitos einančių operacijų“.
- (18) Šią direktyvą taikant finansinio paslaugų teikėjo organizuojamai paslaugų teikimo sistemai, siekiama į jos taikymo sritį neįtraukti vienkartinį paslaugų, nesusijusių su nuotolinėmis sutartimis sudaryti skirta prekybos sistema.
- (19) Paslaugų teikėjas – tai nuotoliniu būdu paslaugas teikiantis asmuo. Tačiau ši direktyva taip pat turėtų būti taikoma, kai viename iš prekybos etapų dalyvauja tarpininkas. Atsižvelgiant į tokio dalyvavimo pobūdį ir laipsnį, atitinkamos šios direktyvos nuostatos turėtų būti taikomos tokiam tarpininkui, neatsižvelgiant į jo ar jos teisinį statusą.
- (20) Patvariosios laikmenos apima būtent diskelius, CD-ROM diskelius, DVD ir vartotojo kompiuterio kietąjį diską, kuriame saugomas elektroninis paštas, tačiau jie neapima interneto svetainių, išskyrus tuos atvejus, kai jos atitinka patvariosios laikmenos apibrėžimo kriterijus.
- (21) Nuotolinio ryšio priemonių naudojimas neturėtų nepagrįstai riboti klientui suteikiamos informacijos. Skaidrumo labui šioje direktyvoje nustatomi reikalavimai, užtikrinantys, kad vartotojui prieš sutarties sudarymą ir ją sudarius bus pateikta atitinkama informacija. Vartotojas, prieš sudarant sutartį, turėtų gauti išankstinę informaciją, reikalingą jam siūlomai finansinei paslaugai tinkamai įvertinti ir, žinant visus padarinius, pasirinkti. Paslaugos teikėjas turėtų nurodyti, kiek toks jo pasiūlymas galioja.
- (22) Šioje direktyvoje išvardinti informacijos punktai apima bendro pobūdžio informaciją, taikomą visų rūšių finansinėms paslaugoms. Kiti su konkrečia finansine paslauga susiję reikalavimai dėl informacijos, tokie kaip draudiminė apsauga, šioje direktyvoje nėra išskirtinai nustatomi. Šios rūšies informacija, kai reikia, turėtų būti pateikiama vadovaujantis atitinkamais Bendrijos teisės aktais ar Bendrijos teisę atitinkančiais nacionalinės teisės aktais.

- (23) Siekiant optimalios vartotojo apsaugos, svarbu, kad vartotojas būtų pakankamai informuotas apie šios direktyvos nuostatas ir bet kokius šioje srityje taikomus profesinės etikos kodeksus bei apie tai, kad jis turi teisę atsisakyti sutarties.
- (24) Kai teisė atsisakyti sutarties nėra taikoma dėl to, kad vartotojas yra aiškiai paprašęs vykdyti sutartį, paslaugos teikėjas turėtų apie šį faktą informuoti vartotoją.
- (25) Vartotojai turėtų būti apsaugoti nuo neužsakytų paslaugų. Vartotojai turėtų būti atleidžiami nuo bet kokios atsakomybės neužsakytų paslaugų atveju, o atsakymo nebuvimas nelaikomas sutikimu iš jų pusės. Tačiau ši taisyklė neturėtų riboti galimybės automatiškai pratęsti teisėtai šalių sudarytas sutartis, kai taip automatiškai pratęsti leidžiama pagal valstybių narių teisę.
- (26) Valstybės narės turėtų imtis atitinkamų priemonių veiksmingai apsaugoti vartotojus, kurie nepageidauja, kad su jais susisiektų tam tikromis ryšio priemonėmis ar tam tikru laiku. Ši direktyva neturėtų riboti konkrečių, pagal Bendrijos teisės aktus vartotojams taikomų, apsaugos priemonių, susijusių su asmens duomenų ir privatumo apsauga.
- (27) Siekiant apsaugoti vartotojus, valstybėse narėse reikalinga tinkama ir veiksminga apskundimo ir žalos atlyginimo tvarka galimiems paslaugų teikėjų ir vartotojų ginčams spręsti naudojantis, jei galima, esama tvarka.
- (28) Valstybės narės turėtų skatinti valstybines ir privačias įstaigas, įsteigtas ginčams ne teismo tvarka spręsti, bendradarbiauti sprendžiant tarptautinius ginčus. Toks bendradarbiavimas pirmiausia galėtų reikšti, kad vartotojams būtų leidžiama savo gyvenamosios vietos valstybės narės neteisminėms įstaigoms pateikti skundus, susijusius su kitose valstybėse narėse įsisteigusiais paslaugų teikėjais. FIN-NET įsteigimas vartotojams suteikia didesnę pagalbą naudojantis tarptautinėmis paslaugomis.
- (29) Ši direktyva neriboja valstybių narių galimybės, vadovaujantis Bendrijos teise, šios direktyvos numatytą apsaugą taikyti ne pelno siekiančioms organizacijoms ir asmenims, kurie naudojami finansinėmis paslaugomis, siekdami tapti verslininkais.
- (30) Ši direktyva taip pat turėtų būti taikoma tais atvejais, kai nacionalinės teisės aktuose numatoma vartotojo, kuris pareiškimu prisiima privalomą sutartinį įsipareigojimą.
- (31) Šios direktyvos nuostatos dėl paslaugos teikėjo pasirenkamos kalbos neturėtų riboti nacionalinės teisės aktų, priimtų pagal kalbos pasirinkimą reglamentuojančią Bendrijos teisę, nuostatų.
- (32) Bendrija ir valstybės narės Bendruoju susitarimu dėl prekybos paslaugomis (GATS) yra prisiėmę įsipareigojimus, susijusius su vartotojų galimybe užsienyje pirkti banko ir investicines paslaugas. GATS įgalina valstybes nares, remiantis protingais motyvais, imtis priemonių, įskaitant investuotojų, indėlininkų, draudėjų ir asmenų, kuriems finansinės paslaugos teikėjas turi atlikti finansinę paslaugą, apsaugos priemones. Tokiomis priemonėmis neturėtų būti nustatomi griežtesni apribojimai, nei būtina vartotojų apsaugai užtikrinti.
- (33) Dėl šios direktyvos priėmimo turėtų būti suderintos Direktyvos 97/7/EB ir 1998 m. gegužės 19 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos 98/27/EB dėl teismo draudimų saugant vartotojų interesus ⁽¹⁾ taikymo sritys bei 1990 m. lapkričio 8 d. Tarybos direktyvoje 90/619/EEB dėl įstatymų ir kitų teisės aktų, susijusių su tiesioginiu gyvybės draudimu, derinimo, apibrėžiančioje nuostatas, padedančias veiksmingai naudotis laisve teikti paslaugas ⁽²⁾, nustatytas atšaukimo terminas.
- (34) Kadangi šios direktyvos tikslai, ypač bendrų nuotolinės prekybos vartotojams skirtomis finansinėmis paslaugomis taisyklių nustatymas, valstybių narių negali būti pakankamai įgyvendinti, kadangi jie gali būti geriau įgyvendinti Bendrijos lygiu. Bendrija gali imtis veiksmų, vadovaudamasi Sutarties 5 straipsnyje nustatytais subsidarumo principais. Vadovaujantis tame straipsnyje nustatytu proporcingumo principu, ši direktyva taikoma tik tiek, kiek yra būtina tam tikslui pasiekti,

PRIĖMĖ ŠIĄ DIREKTYVĄ:

1 straipsnis

Tikslas ir taikymo sritis

1. Šios direktyvos tikslas – suderinti valstybių narių įstatymus ir kitus teisės aktus, susijusius su nuotoline prekyba vartotojams skirtomis finansinėmis paslaugomis.

2. Tuo atveju, kai finansinių paslaugų sandorį sudaro pradinė paslaugų sutartis, po kurios laikui einant yra atliekamos to paties pobūdžio viena po kitos einančios operacijos ar grupė atskirų operacijų, šios direktyvos nuostatos taikomos tik pradinei sutarčiai.

⁽¹⁾ OL L 166, 1998 6 11, p. 51. Direktyva su paskutiniais pakeitimais, padarytais Direktyva 2000/31/EB (OL 178, 2001 7 17, p. 1).

⁽²⁾ OL L 330, 1990 11 29, p. 50. Direktyva su paskutiniais pakeitimais, padarytais Direktyva 92/96/EEB (OL L 360, 1992 12 9, p. 1).

Tuo atveju, kai nėra pradinės paslaugų sutarties, tačiau tos pačios sutarties šalys laikui bėgant atlieka to paties pobūdžio vieną po kitos einančias ar atskiras operacijas, 3 ir 4 straipsniai taikomi tik tada, kai atliekama pirmoji operacija. Tačiau, jei ilgiau nei vienerius metus nebus atlikta jokia to paties pobūdžio operacija, kita operacija bus laikoma pirmąja naujos sekos operacija ir, atitinkamai, bus taikomi 3 ir 4 straipsniai.

2 straipsnis

Sąvokų apibrėžimai

Šioje direktyvoje:

- a) „nuotolinė sutartis“ – tai bet kokia su finansinėmis paslaugomis susijusi sutartis, sudaryta paslaugų teikėjo ir vartotojo pagal paslaugų teikėjo organizuotą nuotolinės prekybos ar paslaugų teikimo sistemą, kai jis tos sutarties tikslais išimtinai naudojami viena ar daugiau nuotolinio ryšio priemonių iki tos sutarties sudarymo ir ją sudarydamas;
- b) „finansinė paslauga“ – tai bet kokia bankinio, kreditinio, draudimo, asmeninės pensijos, investicinio ar mokamojo pobūdžio paslauga;
- c) „paslaugos teikėjas“ – tai bet koks fizinis ar juridinis asmuo, valstybinis ar privatus, kuris, versdamasis savo komercine ar profesine veikla, yra nuotolinės sutarties teikiamų paslaugų teikėjas pagal sutartį;
- d) „vartotojas“ – bet koks fizinis asmuo, kuris šios direktyvos numatomose nuotolinėse sutartyse veikia siekdamas tikslų, nesusijusių su jo užsiėmimu, verslu ar profesija;
- e) „nuotolinio ryšio priemonės“ – tai bet kokios priemonės, kurios, paslaugų teikėjui ir vartotojui vienu metu fiziškai nedalyvaujant, gali būti naudojamos toms šalims nuotoliniu būdu perkant arba parduodant paslaugą;
- f) „patvarioji laikmena“ – tai priemonė, kuri įgalina vartotoją saugoti jam asmeniškai skirtą informaciją taip, kad informacija tam tikrą laiką būtų prieinama ateityje ir kad nepakitusią saugomą informaciją būtų galima atgaminti;
- g) „nuotolinio ryšio priemonių operatorius ar tiekėjas“ – tai bet koks valstybinis ar privatus, fizinis ar juridinis asmuo, kurio užsiėmimas, verslas ar profesija yra susijusi su vienos ar daugiau nuotolinio ryšio priemonių pateikimu paslaugų teikėjams.

3 straipsnis

Informacija, vartotojui pateikiama prieš sudarant nuotolinę sutartį

1. Prieš tam tikrą laiką iki vartotojas susaistomas kokios nors nuotolinės sutarties ar ofertos, jam pateikiama ši informacija, susijusi su:

1) paslaugų teikėju:

- a) paslaugų teikėją identifikuojantys duomenys ir pagrindinis verslas, geografinis adresas, kuriuo paslaugų teikėjas yra įsisteigęs, ir bet koks kitas vartotojo santykiams su paslaugų teikėju svarbus geografinis adresas;
- b) vartotojo gyvenamosios vietos valstybėje narėje įsisteigusio paslaugų teikėjo atstovą identifikuojantys duomenys ir vartotojo santykiams su atstovu, jei jis yra, svarbus geografinis adresas;
- c) kai vartotojas turi reikalų su bet koku kitu, nei paslaugų teikėjas, specialistu – specialistą identifikuojantys duomenys, pareigos, pagal kurias jis veikia vartotojo atžvilgiu, ir vartotojo santykiams su šiuo specialistu svarbus geografinis adresas;
- d) kai paslaugų teikėjas yra registruotas prekybos ar panašiam viešajame registre – prekybos registras, į kurį įrašytas paslaugų teikėjas ir jo registracijos numeris ar lygiavertės identifikavimo tame registre priemonės;
- e) kai paslaugų teikėjo veiklai taikoma leidimų sistema – onkreti informacija apie atitinkamą priežiūros instituciją;

2) finansinė paslauga:

- a) pagrindinių finansinės paslaugos savybių apibūdinimas;
- b) bendra kaina, kurią vartotojas turi mokėti paslaugų teikėjui už finansinę paslaugą, įskaitant visas per paslaugų teikėją mokamas susijusias įmokas, rinkliavas ir išlaidas bei visus mokesčius arba, jei negalima nurodyti tikslios kainos, jos apskaičiavimo pagrindas, pagal kurį vartotojas ją gali patikrinti;
- c) jei reikia, pranešimą, kad finansinė paslauga yra susijusi su sandoriais, ypač rizikingais dėl savo specifinių savybių ar atliktinų operacijų, ar kad jos kaina priklauso nuo paslaugų teikėjo valios nepriklausančių svyravimų finansų rinkose ir kad ankstesni rezultatai nėra būsimų rezultatų rodikliai;
- d) pranešimas, kad gali būti kitų mokesčių ir (ar) išlaidų, kurios nėra apmokamos per paslaugų teikėją ar jo skiriamos;
- e) bet kokie pateiktos informacijos galiojimo termino apribojimai;
- f) apmokėjimo ir vykdymo tvarka;
- g) bet kokios papildomos nuotolinio ryšio priemonių naudojimo išlaidos vartotojui, jei tokios papildomos išlaidos skaičiuojamos;

3) nuotoline sutartimi:

- a) teisės atsisakyti sutarties pagal 6 straipsnį buvimas arba nebuvimas ir, jei teisė atsisakyti sutarties taikoma, – jos trukmė ir realizavimo sąlygos, įskaitant informaciją apie sumą, kurią vartotojui gali reikėti sumokėti pagal 7 straipsnio 1 dalį, bei apie tos teisės nepanaudojimo pasekmes;

- b) minimalus nuotolinės sutarties galiojimo terminas – tuo atveju, jei finansinės paslaugos bus vykdomos nuolatos arba periodiškai;
- c) informacija apie bet kokias šalių teises, vadovaujantis nuotolinės sutarties terminais ir sąlygomis, nutraukti sutartį prieš terminą arba vienašališkai, įskaitant bet kokias tokiais atvejais sutartimi nustatomas baudas;
- d) praktiniai nurodymai, susiję su teise atsisakyti sutarties, nurodant, *inter alia*, adresą, kuriuo turėtų būti siunčiamas pranešimas apie atsisakymą;
- e) valstybė narė arba valstybės narės, kurių įstatymais paslaugos teikėjas vadovaujasi santykiuose su vartotoju iki nuotolinės sutarties sudarymo;
- f) sutarties nuostatos dėl nuotolinei sutarčiai taikomos teisės ir (ar) kompetentingo teismo;
- g) kokia kalba ar kalbomis pateikiami sutarties terminai ir sąlygos bei šiame straipsnyje nurodyta išankstinė informacija, bei kokia kalba ar kalbomis paslaugos teikėjas, sutinkant vartotojui, įsipareigoja palaikyti ryšius šios nuotolinės sutarties galiojimo metu;

4) žalos atlyginimu:

- a) ar vartotojui, kuris yra nuotolinės sutarties šalis, yra numatytas neteisminis apskundimo ar žalos atlyginimo mechanizmas ir, jei taip, galimybės naudotis juo būdai;
- b) garantinių fondų ar kitos kompensavimo tvarkos, nenumatytų 1994 m. gegužės 30 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyvoje 94/19/EB dėl indėlių garantijų sistemų ⁽¹⁾ ir 1997 m. kovo 3 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyvoje 97/9/EB dėl investuotojų kompensavimo sistemų ⁽²⁾, buvimas.

2. 1 dalyje nurodyta informacija, kurios komercinė paskirtis turi būti aiškiai nurodyta, aiškiai ir suprantamai pateikiama bet koku naudojamoms nuotolinio ryšio priemonėms tinkamu būdu, deramai atsižvelgiant būtent į sąžiningumo komerciniuose sandoriuose principus bei principus, reglamentuojančius tokių asmenų kaip nepilnamečiai, kurie pagal valstybių narių teisės aktus negali išreikšti savo sutikimo, apsaugą.

3. Balso telefonijos ryšių atveju:

- a) paslaugos teikėją identifikuojantys duomenys ir jo inicijuoto skambučio komercinis tikslas išaiškinami bet kokio pokalbio su vartotoju pradžioje;
- b) jei yra aiškus vartotojo sutikimas, reikia pateikti tik šią informaciją:
 - asmenį, susisiekusį su vartotoju, identifikuojančius duomenis ir jo ryšį su paslaugos teikėju,

- pagrindinių finansinės paslaugos savybių apibūdinimą,
- bendrą kainą, kurią vartotojas už finansinę paslaugą turi mokėti paslaugos teikėjui, įskaitant visus per paslaugos teikėją mokamus mokesčius, arba, jei negalima nurodyti tikslios kainos, jos apskaičiavimo pagrindą, pagal kurį vartotojas ją gali patikrinti,
- pranešimas, kad gali būti kitų mokesčių ir (ar) išlaidų, kurios nėra apmokamos per paslaugų teikėją ar jo skiriamos,
- teisės atsisakyti sutarties pagal 6 straipsnį buvimas arba nebuvimas ir, jei teisė atsisakyti sutarties taikoma, – os trukmė ir realizavimo sąlygos, įskaitant informaciją apie sumą, kurią vartotojui gali reikėti sumokėti pagal 7 straipsnio 1 dalį.

Paslaugos teikėjas informuoja vartotoją, kad, vartotojui prašant, galima gauti kitą informaciją ir nurodo, kokio pobūdžio yra ši informacija. Bet koku atveju paslaugos teikėjas pateikia visą informaciją, kai įvykdo savo įsipareigojimus pagal 5 straipsnį.

4. Informacija apie sutartines prievoles, kuri turi būti pateikta vartotojui prieš sudarant sutartį, turi atitikti sutartines prievoles, kurios būtų privalomos al teisę, taikytiną nuotolinei sutarčiai, jei ji būtų sudaryta.

4 straipsnis

Papildomi reikalavimai informacijai

1. Jei Bendrijos teisės aktuose yra finansines paslaugas reglamentuojančių nuostatų, kuriose nustatomi 3 straipsnio 1 dalyje išvardintus reikalavimus papildantys reikalavimai išankstinei informacijai, šie reikalavimai ir toliau yra taikomi.

2. Kol vyksta tolesnis derinimas, valstybės narės gali taikyti ar priimti griežtesnes nuostatas dėl reikalavimų išankstinei informacijai, kai tos nuostatos neprieštarauja Bendrijos teisei.

3. Valstybės narės pateikia Komisijai nacionalinių nuostatų dėl šio straipsnio 1 ir 2 dalyse numatytų reikalavimų išankstinei informacijai tekstus, kai šie reikalavimai papildo 3 straipsnio 1 dalyje išvardintus reikalavimus. Komisija atsižvelgia į pateiktų nacionalinių nuostatų tekstus, rengdama 20 straipsnio 2 dalyje nurodytą ataskaitą.

4. Komisija, visomis priemonėmis siekdama užtikrinti aukšto lygio skaidrumą, užtikrina, kad informacija apie jai pateiktas nacionalines nuostatas galėtų naudotis vartotojai ir paslaugų teikėjai.

5 straipsnis

Sutarties terminų ir sąlygų bei išankstinės informacijos pateikimas

1. Paslaugų teikėjas visus sutarties terminus ir sąlygas bei informaciją, nurodytą 3 straipsnio 1 dalyje ir 4 straipsnyje, perduoda vartotojui popieriuje ar kitoje klientui prieinamoje patvarioje laikmenoje prieš tam tikrą laiką iki vartotojas susaistomas kokios nors nuotolinės sutarties ar ofertos.

⁽¹⁾ OL L 135, 1994 5 31, p. 5.

⁽²⁾ OL L 84, 1997 3 26, p. 22.

2. Paslaugos teikėjas, sudaręs sutartį, nedelsdamas įvykdo savo išipareigojimą pagal 1 dalį, jei sutartis yra sudaryta vartotojo prašymu naudojantis nuotolinio ryšio priemonėmis, kurios neleidžia sutarties terminų ir sąlygų bei informacijos pateikti vadovaujantis 1 dalimi.

3. Bet kuriuo sutartinių santykių metu vartotojas turi teisę prašyti ir gauti sutarties terminus ir sąlygas raštu. Be to, vartotojas turi teisę keisti naudojamas nuotolinio ryšio priemones, jei tai neprieštarauja sudaromai sutarčiai arba teikiamų finansinių paslaugų pobūdžiui.

6 straipsnis

Teisė atsisakyti sutarties

1. Valstybės narės užtikrina, kad vartotojas turėtų 14 kalendorinių dienų terminą atsisakyti sutarties be netesybų ir nenurodydamas jokios priežasties. Tačiau šis terminas pratęsiamas iki 30 kalendorinių dienų sudarant nuotolines sutartis, susijusias su gyvybės draudimu, kuriam taikoma Direktyva 90/619/EEB, ir su asmeninėmis pensijomis susijusius sandorius.

Sutarties atsisakymo terminas pradedamas skaičiuoti:

- arba nuo nuotolinės sutarties sudarymo dienos, išskyrus minėtas gyvybės draudimo sutartis, kai terminas prasideda nuo tada, kai vartotojas informuojamas, kad nuotolinė sutartis yra sudaryta, arba
- nuo tos dienos, kai vartotojas gauna sutarties terminus ir sąlygas bei informaciją pagal 5 straipsnio 1 ar 2 dalį, jei tai įvyksta vėliau, nei pirmojoje įtraukoje nurodyta data.

Be teisės atsisakyti sutarties valstybės narės gali numatyti, kad su investicinėmis paslaugomis susijusių sutarčių vykdymas atidedamas tokiam pačiam šioje dalyje numatytam laikui.

2. Teisė atsisakyti sutarties netaikoma:

- a) finansinėms paslaugoms, kurių kaina priklauso nuo paslaugos teikėjo valios nepriklausančių svyravimų finansų rinkoje, kurie gali įvykti per sutarties atsisakymui numatytą terminą. Tai paslaugos, susijusios su:
 - valiutos keitimu,
 - pinigų rinkos priemonėmis,
 - perleidžiamais vertybiniais popieriais,
 - kolektyvinio investavimo subjektų investiciniais vienetais,
 - finansiniais būsimaisiais sandoriais, įskaitant ekvivalenčias atsiskaitymo grynaisiais pinigais priemones,
 - išankstiniais palūkanų normos sandoriais,
 - apskaitimo palūkanų normomis, valiuta ir nuosavybės vertybiniais popieriais sandoriais,

— pasirinkimu įsigyti ar perleisti bet kokius šiame punkte nurodytas priemones, įskaitant ekvivalenčias atsiskaitymo grynaisiais pinigais priemones. Ši kategorija apima būtent valiutos ir palūkanų normų pasirinkimo sandorius;

- b) kelionių ir bagažo draudimo sutartims ar panašioms trumpalaikėms draudimo sutartims, trumpesniems nei vienas mėnuo;
- c) sutartims, kurias tiesioginiu vartotojo prašymu abi šalys yra visiškai įvykdę vartotojui nepasinaudojus teise atsisakyti sutarties.

3. Valstybės narės gali numatyti, kad teisė atsisakyti sutarties netaikoma:

- a) kreditams, kuriais visų pirma siekiama įgyti ar išlaikyti nuosavybės teises į žemę arba į esamą ar statomą pastatą, arba siekiama atlikti pastato atnaujinimą ar pagerinimus;
- b) kreditams, apsaugotiems nekilnojamojo turto hipoteka arba su nekilnojamoju turtu susijusia teise;
- c) vartotojų, kurie naudojami pareigūno paslaugomis, pareiškimams, jei pareigūnas patvirtina, kad vartotojui yra garantuojamos teisės pagal 5 straipsnio 1 dalį.

Šis dalis nepažeidžia teisės į apsvartymui skirtą laiką, kuria naudojasi vartotojai, gyvenantys tose valstybėse narėse, kuriose tokia teisė egzistuoja priimančią šią direktyvą.

4. Valstybės narės, kurios naudojasi 3 dalyje numatyta galimybe, apie tai praneša Komisijai.

5. Komisija suteikia galimybę naudotis valstybių narių pateikta informacija Europos Parlamentui ir Tarybai bei užtikrina, kad ja taip pat galėtų naudotis jos prašantys vartotojai ir paslaugų teikėjai.

6. Jei vartotojas pasinaudoja teise atsisakyti sutarties, jis iki atitinkamo termino pabaigos apie tai praneša laikydamasis praktinių nurodymų, pateiktų pagal 3 straipsnio 1 dalies 3 punkto d papunktį, priemonėmis, kurias galima įrodyti pagal nacionalinę teisę. Laikoma, kad terminas neuždelstas, jei pranešimas (jei jis yra rašytinis ar yra kitokioje patvarioje laikmenoje, su kuria gali susipažinti gavėjas) pristatomas iki termino pabaigos.

7. Šis straipsnis netaikomas kredito sutartims, nutrauktoms pagal Direktyvos 97/7/EB 6 straipsnio 4 dalį, arba 1994 m. spalio 26 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos 94/47/EB dėl pirkėjų apsaugos pagal tam tikrus sutarčių, susijusių su teisėmis tam tikru laikui naudotis nekilnojamoju turtu įsigijimu, aspektus⁽¹⁾, 7 straipsnį.

⁽¹⁾ OL L 280, 1994 10 29, p. 83.

Jei prie konkrečios finansinės paslaugos nuotolinės sutarties yra pridėta kita nuotolinė sutartis dėl paslaugų, kurias pagal trečiosios šalies ir paslaugų teikėjo sutartį teikia paslaugų teikėjas arba trečioji šalis, ši papildoma nuotolinė sutartis nutraukiama be jokių netesybų, jei vartotojas pasinaudoja 6 straipsnio 1 dalyje numatyta teise atsisakyti sutarties.

8. Šio straipsnio nuostatos neriboja valstybių narių įstatymų ir teisės aktų, reglamentuojančių nuotolinių sutarčių atšaukimą, nutraukimą ar vykdymo neužtikrinimą, ar vartotojo teisę įvykdyti savo sutartines prievolės iki nuotolinėje sutartyje nustatyto termino. Tai taikoma neatsižvelgiant į sutarties nutraukimo sąlygas ir teises pasekmes.

7 straipsnis

Apmokėjimas už paslaugą, suteiktą prieš nutraukiant sutartį

1. Kai vartotojas pagal 6 straipsnio 1 dalį pasinaudoja teise atsisakyti sutarties, jis pernelyg nedelsdamas turėtų sumokėti už paslaugą, kurią paslaugos teikėjas faktiškai suteikė pagal sutartį. Sutarties vykdymas gali prasidėti tik vartotojui davus sutikimą. Mokėtina suma:

- neturi viršyti sumos, kuri yra proporcinga jau suteiktų paslaugų apimčiai, lyginant su visa sutartimi,
- jokių atveju neturi būti tokia, kuri galėtų būti suprantama kaip bauda.

2. Valstybės narės gali numatyti, kad negali būti reikalaujama, kad atsisakydamas draudimo sutarties, vartotojas sumokėtų kokią nors sumą.

3. Paslaugos teikėjas negali reikalauti, kad vartotojas sumokėtų kokią nors sumą pagal 1 dalį, išskyrus atvejus, kai jis gali įrodyti, kad vartotojas apie mokėtiną sumą buvo tinkamai informuotas pagal 3 straipsnio 1 dalies 3 punkto a papunktį. Tačiau jokių atveju jis negali reikalauti tokio mokėjimo, jei jis be išankstinio vartotojo prašymo yra pradėjęs vykdyti sutartį prieš pasibaigiant 6 straipsnio 1 dalyje numatytam sutarties atsisakymo terminui.

4. Paslaugos teikėjas, pernelyg nedelsdamas ir ne vėliau kaip per 30 kalendorinių dienų, grąžina vartotojui bet kokias iš jo pagal nuotolinę sutartį gautas sumas, išskyrus 1 dalyje nurodytą sumą. Šis terminas prasideda nuo dienos, kai paslaugos teikėjas gauna pranešimą apie atsisakymą sudaryti sutartį.

5. Vartotojas, ilgai nedelsdamas ir ne vėliau kaip per 30 kalendorinių dienų, grąžina paslaugos teikėjui bet kokias iš jo gautas sumas ir (ar) turtą. Šis terminas prasideda nuo dienos, kai vartotojas išsiunčia pranešimą apie sutarties nutraukimą.

8 straipsnis

Mokėjimas kortele

Valstybės narės užtikrina, kad būtų numatytos atitinkamos priemonės, leidžiančios vartotojui:

- prašyti atšaukti mokėjimą, jei jo mokėjimo kortele yra nesąžiningai pasinaudota ryšium su nuotoline sutartimi,
- jeigu buvo nesąžiningai pasinaudota mokėjimo kortele, įskaityti sumokėtą sumą į sąskaitą arba ją sugrąžinti.

9 straipsnis

Neužsakytos paslaugos

Nepažeidžiant valstybių narių nuostatų dėl nuotolinių sutarčių pratęsimo automatiškai, kai pagal tokias taisykles pratęsti automatiškai galima, valstybės narės imasi priemonių, būtinų:

- uždrausti teikti finansines paslaugas vartotojui be išankstinio jo prašymo, jei teikiant paslaugas pateikiamas prašymas apmokėti nedelsiant ar atidėti apmokėjimą,
- atleisti vartotoją nuo bet kokios atsakomybės neužsakytų paslaugų atveju; atsakymo nebuvimas nereikia sutikimo.

10 straipsnis

Neužsakyti pranešimai

1. Gavęs išankstinį vartotojo sutikimą, paslaugos teikėjas naudojasi šiomis nuotolinio ryšio priemonėmis:

- a) automatinėmis telefoninio ryšio priemonėmis, nereikalaujančiomis žmogaus dalyvavimo (automatiniais skambinimo aparatais);
- b) fakais.

2. Valstybės narės užtikrina, kad 1 dalyje nenurodytomis nuotolinio ryšio priemonėmis, kai jomis galima naudotis asmeniniams ryšiams:

- a) nebūtų leidžiama naudotis, išskyrus atvejus, kai yra gautas aiškus vartotojų sutikimas, arba
- b) būtų galima naudotis, jei vartotojas nėra išreiškęs savo aiškaus prieštaravimo.

3. 1 ir 2 dalyse nurodytos priemonės neturi būti susiję su išlaidomis vartotojams.

11 straipsnis

Sankcijos

Valstybės narės numato atitinkamas sankcijas tuo atveju, kai paslaugos teikėjas nesilaiko pagal šią direktyvą priimtų nacionalinių nuostatų.

Tam tikslui jos gali konkrečiai numatyti, kad vartotojas gali bet kuriuo metu nemokamai ir be netesybų atšaukti sutartį.

Šios sankcijos turi būti veiksmingos, proporcingos ir atgrasančios.

12 straipsnis

Imperatyvus šios direktyvos nuostatų pobūdis

1. Vartotojai negali atsisakyti šia direktyva jiems suteiktų teisių.
2. Jei sutartis yra glaudžiai susijusi su vienos ar daugiau valstybių narių teritorijomis, valstybės narės imasi priemonių, reikiamų užtikrinti, kad sutarčiai taikoma teise pasirinkdamas valstybe nare nesančios šalies teisę, vartotojas neprarastų šios direktyvos teikiamos apsaugos.

13 straipsnis

Teisminis ir administracinis teisių gynimas

1. Valstybės narės užtikrina, kad būtų imamasi tinkamų ir veiksmingų priemonių, užtikrinančių, kad šios direktyvos būtų laikomasi vartotojų interesams apsaugoti.
2. 1 dalyje minimos priemonės apima nuostatas, kurių pagrindu viena ar daugiau iš toliau minimų nacionalinės teisės aktais nustatytų institucijų, vadovaudamosi nacionalinės teisės aktais, gali iškelti bylas teismuose ar kompetentingose administracinėse institucijose, kad užtikrintų nacionalinių šios direktyvos įgyvendinimo nuostatų taikymą:
 - a) viešosios valdžios įstaigos arba jų atstovai;
 - b) vartotojų organizacijos, teisėtai suinteresuotos vartotojų apsauga;
 - c) profesinės organizacijos, turinčios teisėtų interesų veikti.
3. Valstybės narės imasi priemonių, būtinų užtikrinti, kad nuotolinio ryšio priemonių operatoriai ir tiekėjai, jei gali, nutrauktų veiklą, kuri teismo, administracinės ar priežiūros institucijos priimtu sprendimu yra pripažinta prieštaraujanti šiai direktyvai.

14 straipsnis

Neteisminis teisių gynimas

1. Valstybės narės skatina taikyti ar kurti tinkamas ir veiksmingas neteismines skundų ir teisių gynimo procedūras vartotojų ginčams, susijusiems su nuotolinėmis finansinėmis paslaugomis, spręsti.
2. Valstybės narės ypač skatina institucijas, atsakingas už neteisminį ginčų sprendimą, bendradarbiauti sprendžiant tarptautinius ginčus, susijusius su nuotolinėmis finansinėmis paslaugomis.

15 straipsnis

Įrodinėjimo pareiga

Nepažeidžiant 7 straipsnio 3 dalies, valstybės narės gali nustatyti, kad įrodinėjimo dėl paslaugų teikėjo pareigos informuoti

vartotoją, vartotojo sutikimo sudaryti sutartį ir, atitinkamai, sutarties vykdymo, pareiga gali tekti paslaugos teikėjui.

Bet kokia sutarties nuostata ar sąlyga, numatanti, kad pagal šią direktyvą paslaugos teikėjui privalomų įsipareigojimų ar jų dalies pažeidimo faktą turėtų įrodyti vartotojas, yra nesąžininga nuostata, kaip apibrėžta 1993 m. balandžio 5 d. Tarybos direktyvoje 93/13/EEB dėl nesąžiningų sąlygų vartojimo sutartyse ⁽¹⁾.

16 straipsnis

Pereinamojo laikotarpio priemonės

Valstybės narės gali taikyti nacionalines taisykles, neprieštaraujančias šiai direktyvai, paslaugų teikėjams, įsisteigusiems valstybėje narėje, kuri dar nėra perkėlus šios direktyvos į nacionalinės teisės aktus ir kurios teisės aktuose nėra įsipareigojimų, atitinkančių šioje direktyvoje nustatytus įsipareigojimus.

17 straipsnis

Direktyva 90/619/EEB

Direktyvos 90/619/EEB 15 straipsnio 1 dalies pirmoji pastraipa pakeičiama taip:

„1. Kiekviena valstybė narė nustato, kad draudėjas, sudaręs individualią gyvybės draudimo sutartį, gali sutartį nutraukti per 30 dienų, skaičiuojant nuo tos dienos, kai jis gavo pranešimą, kad sutartis sudaryta.“

18 straipsnis

Direktyva 97/7/EB

Direktyva 97/7/EB iš dalies keičiama taip:

1. 3 straipsnio 1 dalies pirmoji įtrauka pakeičiama taip:

„— susijusioms su finansinėmis paslaugomis, kurioms taikoma 2002 m. rugsėjo 23 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2002/65/EB dėl nuotolinės prekybos vartotojams skirtomis finansinėmis paslaugomis ir iš dalies keičianti Tarybos direktyvą 90/619/EEB ir Direktyvas 97/7/EB ir 98/27/EB ^(*),“

^(*) OL L 271, 2002 10 9, p. 16.“

2. II priedas išbraukiamas.

⁽¹⁾ OL L 95, 1993 4 21, p. 29.

19 straipsnis

Direktyva 98/27/EB

Direktyvos 98/27/EB priedas papildomas šiuo punktu:

- „11. 2002 m. rugsėjo 23 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2002/65/EB dėl nuotolinės prekybos vartotojams skirtomis finansinėmis paslaugomis ir iš dalies keičianti Tarybos direktyvą 90/619/EEB ir Direktyvas 97/7/EB ir 98/27/EB (*).“

(*) OL L 271, 2002 10 9, p. 16.“

20 straipsnis

Peržiūra

1. Įgyvendinus šią direktyvą, Komisija peržiūrės, kaip veikia vidaus finansinių paslaugų rinka, susijusi su šių paslaugų prekyba. Ji turėtų siekti išsiaiškinti ir smulkiai išdėstyti ir vartotojams, ir paslaugų teikėjams kylančius ar galinčius iškilti sunkumus, ypač tuos, kuriuos sukelia nacionalinių nuostatų dėl informacijos ir teisės atsisakyti sutarties neatitikimas.

2. Ne vėliau kaip 2006 m. balandžio 9 d. Komisija pateikia Europos Parlamentui ir Tarybai ataskaitą apie problemas, su kuriomis pirkdami ir parduodami finansines paslaugas susiduria vartotojai ir paslaugų teikėjai, ir prireikus pateikia pasiūlymus dėl Bendrijos teisės aktų, susijusių su finansinėmis paslaugomis ir (ar) 3 straipsnyje numatytais sandoriais, nuostatų, reglamentuojančių informaciją ir teisę atsisakyti sutarties, tolesnio keitimo ir (ar) derinimo.

21 straipsnis

Perkėlimas į nacionalinės teisės aktus

1. Valstybės narės priima įstatymus ir kitus teisės aktus, kurie, įsigalioję iki 2004 m. spalio 9 d., įgyvendina šią direktyvą. Apie tai jos nedelsdamos praneša Komisijai.

Valstybės narės, tvirtindamos šias priemones, daro jose nuorodą į šią direktyvą arba tokia nuoroda daroma jas oficialiai skelbiant. Nuorodos darymo tvarką nustato valstybės narės.

2. Valstybės narės pateikia Komisijai šios direktyvos taikymo srityje priimtų nacionalinės teisės aktų pagrindinių nuostatų tekstus ir lentelę, rodančią, kaip šios direktyvos nuostatos atitinka priimtas nacionalines nuostatas.

22 straipsnis

Įsigaliojimas

Ši direktyva įsigalioja jos paskelbimo *Europos Bendrijų oficialiajame leidinyje* dieną.

23 straipsnis

Adresatai

Ši direktyva skirta valstybėms narėms.

Priimta Briuselyje, 2002 m. rugsėjo 23 d.

Europos Parlamento vardu

Pirmininkas

P. COX

Tarybos vardu

Pirmininkas

M. FISCHER BOEL