

32002L0065

L 271/16

EIROPAS KOPIENU OFICIĀLAIS VĒSTNESIS

9.10.2002.

EIROPAS PARLAMENTA UN PADOMES DIREKTĪVA 2002/65/EK

(2002. gada 23. septembris)

par patēriņa finanšu pakalpojumu tālpārdošanu un grozījumiem Padomes Direktīvā 90/619/EEK un Direktīvās 97/7/EK un 98/27/EK

EIROPAS PARLAMENTS UN EIROPAS SAVIENĪBAS PADOME,

ņemot vērā Eiropas Kopienas dibināšanas līgumu un jo īpaši tā 47. panta 2. punktu, 55. pantu un 95. pantu,

ņemot vērā Komisijas priekšlikumu ⁽¹⁾,

ņemot vērā Ekonomikas un sociālo lietu komitejas atzinumu ⁽²⁾,

saskaņā ar procedūru, kas noteikta Līguma 251. pantā ⁽³⁾,

tā kā:

- (1) Vienotā tirgus mērķu sasniegšanas sakarā ir svarīgi pieņemt pasākumus, kas izstrādāti, lai progresīvi konsolidētu šo tirgu, un minētajiem pasākumiem ir jābūt vērstiem uz augsta līmeņa klientu aizsardzības panākšanu saskaņā ar Līguma 95. un 153. pantu.
- (2) Gan finanšu pakalpojumu patērētājiem, gan sniedzējiem finanšu pakalpojumu tālpārdošanā būs viens no galvenajiem iekšējā tirgus izveides materiālajiem rezultātiem.
- (3) Iekšējā tirgū patērētāju interesēs ir nediskriminējoša pieeja iespējami visplašākajam finanšu pakalpojumu klāstam, kas pieejami Kopienā, lai varētu izvēlēties savām vajadzībām vispiemērotākos. Lai nodrošinātu izvēles brīvību, kas ir būtiskas patērētāju tiesības, ir nepieciešama augstas pakāpes patērētāju aizsardzība, lai veicinātu patērētāju uzticēšanos tālpārdošanai.
- (4) Iekšējā tirgus vienmērīgai darbībai ir būtiski, lai patērētāji varētu pārrunāt un noslēgt līgumus ar piegādātāju, kas reģistrēts citās dalībvalstīs neatkarīgi no tā, vai piegādātājs ir reģistrēts arī dalībvalstī, kur atrodas patērētāja dzīvesvieta.

(5) To nemateriālā rakstura dēļ finanšu pakalpojumi ir īpaši piemēroti tālpārdošanai, un tiesiskā regulējuma izveidei attiecībā uz finanšu pakalpojumu tālpārdošanu ir jāpalīdzina patērētāju uzticēšanās jaunu tehnoloģiju, piemēram, elektroniskās tirdzniecības, izmantošanai finanšu pakalpojumu tālpārdošanā.

(6) Šī direktīva ir jāpiemēro atbilstīgi Līgumam un sekundārajiem tiesību aktiem, tostarp Direktīvai 2000/31/EK par elektronisko tirdzniecību ⁽⁴⁾, jo tā piemērojama tikai darījumiem, uz kuriem tā attiecas.

(7) Šīs direktīvas mērķis ir sasniegt iepriekšminētos mērķus, neierobežojot Kopienas vai valstu tiesību aktus, kuri attiecas uz pakalpojumu sniegšanas brīvību, vai, ja vajadzīgs, uzņēmējas dalībvalsts kontroli un/vai pilnvarojuma vai uzraudzības sistēmas dalībvalstī, ja tas atbilst Kopienas tiesību aktiem.

(8) Turklāt šī direktīva un jo īpaši tās noteikumi attiecībā uz informāciju par jebkuru līguma pantu par līgumam piemērojamiem likumiem un/vai kompetentu tiesu neietekmē Padomes Regulas (EK) Nr. 44/2001 (2000. gada 22. decembris) par jurisdikciju un spriedumu atzīšanu un izpildi civilietās un komercietās ⁽⁵⁾ vai 1980. gada Romas konvencijas par tiesībām, kas piemērojamas līgumsaistībām, piemērojamību patēriņa finanšu pakalpojumu tālpārdošanai.

(9) Finanšu pakalpojumu rīcības plāna mērķu sasniegšanai ir nepieciešams augstāks patērētāju aizsardzības līmenis dažās jomās. Tas nozīmē lielāku konvergenci, jo īpaši nesaskaņotos kolektīvo ieguldījumu fondos, profesionālās ētikas normas, kas piemērojamas ieguldījumu pakalpojumiem un patēriņa kredītiem. Līdz iepriekšminētās konverģences sasniegšanai ir jāsasniedz augstāks patērētāju aizsardzības līmenis.

(10) Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvā 97/7/EK (1997. gada 20. maijs) par patērētāju aizsardzību saistībā ar distances līgumiem ⁽⁶⁾ paredzēti galvenie noteikumi, kas piemērojami distances līgumiem par precēm vai pakalpojumiem, kurus noslēdz piegādātājs un patērētājs. Tomēr minētā direktīva neattiecas uz finanšu pakalpojumiem.

⁽¹⁾ OV C 385, 11.12.1998., 10. lpp. un OV C 177 E, 27.6.2000., 21. lpp.

⁽²⁾ OV C 169, 16.6.1999., 43. lpp.

⁽³⁾ Eiropas Parlamenta 1999. gada 5. maija Atzinums (OV C 279, 1.10.1999., 207. lpp.), Padomes 2001. gada 19. decembra kopējā nostāja (OV C 58 E, 5.3.2002., 32. lpp.) un Eiropas Parlamenta 1999. gada 14. maija Lēmums (Oficiālajā Vēstnesī vēl nav publicēts). Padomes 2002. gada 26. jūnija Lēmums (Oficiālajā Vēstnesī vēl nav publicēts).

⁽⁴⁾ OV L 178, 17.7.2000., 1. lpp.

⁽⁵⁾ OV L 12, 16.1.2001., 1. lpp.

⁽⁶⁾ OV L 144, 4.6.1997., 19. lpp.

- (11) Analīzes sakarā, ko Komisija veica nolūkā konstatēt vajadzību pēc konkrētiem pasākumiem finanšu pakalpojumu jomā, Komisija uzaicināja visas ieinteresētās puses iesniegt savas atsauksmes, jo īpaši saistībā ar tās Zaļās grāmatas ar nosaukumu "Finanšu pakalpojumi — patērētāju interešu apmierināšana" sagatavošanu. Konsultācijas šajā sakarā atklāja, ka ir nepieciešamība nostiprināt patērētāju aizsardzību šajā jomā. Tādēļ Komisija nolēma iesniegt konkrētu priekšlikumu par finanšu pakalpojumu tālpārdošanu.
- (12) Ja dalībvalstis pieņemtu pretrunīgus vai atšķirīgus patērētāju aizsardzības noteikumus attiecībā uz patērētāju finanšu pakalpojumu tālpārdošanu, tas kavētu iekšējā tirgus darbību un konkurenci starp uzņēmumu tirgū. Tādēļ ir nepieciešams Kopienas līmenī ieviest kopīgus noteikumus šajā jomā, kas būtu saderīgi un kopumā nemazinātu patērētāju aizsardzību dalībvalstīs.
- (13) Šai direktīvai ir jāgarantē augsts patērētāju aizsardzības līmenis, lai nodrošinātu brīvu finanšu pakalpojumu kustību. Dalībvalstis nedrīkst pieņemt noteikumus, kas nav paredzēti šajā direktīvā, jomās, kuras tā saskaņo, ja tajā īpaši nav norādīts citādi.
- (14) Šī direktīva attiecas uz visiem finanšu pakalpojumiem, kas sniedzami no attāluma. Tomēr uz dažiem finanšu pakalpojumiem attiecas īpaši Kopienas tiesību aktu noteikumi, kuri turpina attiekties uz šiem finanšu pakalpojumiem. Tomēr ir jānosaka principi, kas attiecas uz šādu pakalpojumu tālpārdošanu.
- (15) Līgumi, ko noslēdz sarunu ceļā no attāluma, paredz distances saziņas līdzekļu izmantošanu, ko izmanto tālpārdošanas vai pakalpojumu sniegšanas sistēmas sakarā, neparedzot vienlaicīgu pakalpojumu sniedzēja un patērētāja klātbūtni. Minēto saziņas līdzekļu pastāvīgā attīstība prasa noteikt principus, kuri būtu spēkā pat attiecībā uz tiem līdzekļiem, kurus vēl plaši neizmanto. Tādēļ distances līgumi ir tie, kuru piedāvāšana, sarunas par kuriem un kuru noslēgšana notiek no attāluma.
- (16) Uz vienu līgumu, kurā paredzēta tāda paša rakstura secīgu darbību vai atsevišķu darbību veikšana laika gaitā, dažādās dalībvalstīs var attiekties dažādas juridiskas prasības, taču ir svarīgi, ka šī direktīva ir piemērojama vienā un tajā pašā veidā visās dalībvalstīs. Šajā nolūkā ir lietderīgi uzskatīt, ka šī direktīva attiecas uz pirmo darbību no viena un tā paša rakstura secīgu darbību sērijas, ko veic laika gaitā un ko uzskata par tādām, kas veido vienu veselumu, neatkarīgi no tā, vai uz šo darbību vai darbību sēriju attiecas viens līgums vai vairāki secīgi līgumi.
- (17) Par "sākotnējo nolīgumu par pakalpojumiem" var uzskatīt, piemēram, bankas konta atvēršanu, kredītkartes iegūšanu, vērtspapīru portfeļa pārvaldības līguma noslēgšanu, un par "darbībām" var uzskatīt, piemēram, naudas līdzekļu noguldīšanu bankas kontā vai izņemšanu no tā, maksājumu ar kredītkarti, darījumus, kas veikti saskaņā ar vērtspapīru portfeļa pārvaldības līgumu. Jaunu elementu pievienošana sākotnējam nolīgumam par pakalpojumiem, piemēram, iespēja izmantot elektroniskas maksāšanas līdzekli kopā ar esošo bankas kontu, nav "darbība", bet papildu līgums, uz ko attiecas šī direktīva. Pierakstīšanas uz tā paša kolektīvo ieguldījumu fonda jaunām vienībām uzskata par vienu no "tā paša rakstura secīgām darbībām".
- (18) Iekļaujot tās darbības jomā pakalpojumu sniegšanas sistēmu, ko organizē finanšu pakalpojumu sniedzējs, šīs direktīvas mērķis ir izslēgt no tās darbības jomas pakalpojumus, ko sniedz stingri neregulārā kārtā un ārpus komercstruktūras, kas paredzēta distances līgumu slēgšanai.
- (19) Pakalpojumu sniedzējs ir persona, kura sniedz pakalpojumus no attāluma. Tomēr šī direktīva ir jāpiemēro arī tad, ja vienā no realizācijas posmiem iesaistās starpnieks. Ņemot vērā minētās iesaistīšanas raksturu un pakāpi, šīs direktīvas attiecīgie noteikumi ir jāpiemēro šādam starpniekam neatkarīgi no tā tiesiskā statusa.
- (20) Pastāvīgi informācijas nesēji jo īpaši ir disketes, CD-ROM, DVD un cietais disks patērētāja datorā, uz kura glabā elektronisko pastu, taču tie neiekļauj Interneta vietnes, ja vien tās neatbilst kritērijiem, kas noteikti pastāvīga informācijas nesēja definīcijā.
- (21) Distances saziņas līdzekļu izmantošana nedrīkst radīt neatbilstošu klientam sniegtās informācijas ierobežošanu. Paredzamības labad šajā direktīvā ir noteiktas prasības, kas vajadzīgas, lai nodrošinātu atbilstīga informācijas līmeņa sniegšanu patērētājam gan pirms, gan pēc līguma noslēgšanas. Patērētājam pirms līguma noslēgšanas ir jāsaņem informācija, kas nepieciešama, lai pienācīgi novērtētu tam piedāvāto finanšu pakalpojumu un tādēļ izvēlētos, pamatojoties uz labu informētību. Pakalpojumu sniedzējam jāprecizē, cik ilgi viņa piedāvājums ir spēkā kā tāds.
- (22) Šajā direktīvā uzskaitītās informācijas daļas attiecas uz vispārējo rakstura informāciju, kas piemērojama visu veidu finanšu pakalpojumiem. Citas prasības attiecībā uz informāciju saistībā ar doto finanšu pakalpojumu, piemēram, apdrošināšanas polises segums, nav vienpusīgi precizētas šajā direktīvā. Šā veida informācija vajadzības gadījumā ir jāsniedz saskaņā ar attiecīgiem Kopienas tiesību aktiem vai valsts tiesību aktiem atbilstīgi Kopienas tiesībām.

- (23) Optimālas patērētāju aizsardzības nolūkā ir svarīgi, lai patērētājs būtu pietiekami informēts par šīs direktīvas noteikumiem un jebkuriem rīcības kodeksiem, kādi pastāv šajā jomā, un par to, ka viņam ir atteikuma tiesības.
- (24) Ja atteikuma tiesības nav spēkā tādēļ, ka patērētājs ir skaidri pieprasījis līguma izpildi, pakalpojumu sniedzējam par to ir jāinformē patērētājs.
- (25) Patērētājiem ir jābūt pasargātiem pret pakalpojumiem, kas ir nevēlami. Patērētājiem ir jābūt atbrīvotiem no jebkura pienākuma to pakalpojumu gadījumā, kas ir nevēlami, netulkojot atbildes neesamību kā piekrišanas zīmi no viņu puses. Tomēr šis noteikums nedrīkst ierobežot pušu starpā likumīgi noslēgto līgumu automātisku atjaunošanu, ja vien dalībvalstu likumi atļauj šādu automātisku atjaunošanu.
- (26) Dalībvalstīm ir jāveic pienācīgi pasākumi, lai efektīvi aizsargātu patērētājus, kuri nevēlas, ka ar viņiem sazinās ar noteiktu saziņas līdzekļu palīdzību vai noteiktā laikā. Šī direktīva nedrīkst ierobežot konkrētus drošības pasākumus, kādi pieejami patērētājiem saskaņā ar Kopienas tiesību aktiem par personas datu un privātās dzīves aizsardzību.
- (27) Patērētāju aizsardzības nolūkā ir vajadzīgas piemērotas un efektīvas sūdzību un pārsūdzību procedūras iespējamo strīdu risināšanai pakalpojumu sniedzēju un patērētāju starpā, vajadzības gadījumā izmantojot esošās procedūras.
- (28) Dalībvalstīm ir jāveicina valsts vai privātās struktūras, kas izveidotas strīdu risināšanai ārpus tiesas, sadarboties pārrobežu strīdu risināšanā. Šāda sadarbība jo īpaši ļautu patērētājiem iesniegt ārpustiesas iestādēm dalībvalstī, kur tie dzīvo, sūdzības par citā dalībvalstī reģistrētiem pakalpojumu sniedzējiem. *FIN-NET* izveide piedāvā pastiprinātu palīdzību patērētājiem, izmantojot pārrobežu pakalpojumus.
- (29) Šī direktīva neierobežo to, ka saskaņā ar Kopienas tiesībām dalībvalstis attiecina šajā direktīvā paredzēto aizsardzību arī uz bezpeļņas organizācijām un personām, kuras izmanto finanšu pakalpojumus, lai kļūtu par uzņēmējiem.
- (30) Šai direktīvai ir jāattiecas arī uz gadījumiem, kad valsts tiesību akti iekļauj tāda patērētāja jēdzienu, kurš veic saistošu līgumisku paziņojumu.
- (31) Šīs direktīvas noteikumi par pakalpojumu sniedzēja valodas izvēli nedrīkst ierobežot valsts tiesību aktu noteikumus, kas pieņemti atbilstīgi Kopienas tiesībām attiecībā uz valodas izvēli.
- (32) Kopiena un dalībvalstis ir uzņēmušās saistības Vispārējās vienošanās par pakalpojumu tirdzniecību (GATS) sakarā attiecībā uz patērētāju iespējām pirkt banku un ieguldījumu pakalpojumus ārzemēs. GATS ļauj dalībvalstīm pieņemt pasākumus piesardzības iemeslu dēļ, tostarp pasākumus ieguldītāju, noguldītāju, polišu īpašnieku un personu, kurām finanšu pakalpojumu sniedzējs ir parādā, finanšu pakalpojumu. Ar šādiem pasākumiem nav jāievieš ierobežojumi, kas pārsniedz patērētāju aizsardzības nodrošināšanai nepieciešamos.
- (33) Šīs direktīvas pieņemšanas nolūkā ir jāpielāgo Direktīvas 97/7/EK un Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvas 98/27/EK (1998. gada 19. maijs) par patērētāju interešu aizsardzības izpildrakstiem ⁽¹⁾ darbības joma un atcelšanas perioda darbības joma Padomes Direktīvā 90/619/EEK (1990. gada 8. novembris) par normatīvo un administratīvo aktu koordinēšanu attiecībā uz tiešo dzīvības apdrošināšanu un par noteikumiem pakalpojumu sniegšanas brīvības efektīvākai izmantošanai ⁽²⁾.
- (34) Tā kā dalībvalstis nevar pietiekami sasniegt šīs direktīvas mērķus, proti, kopīgu noteikumu ieviešanu par patēriņa finanšu pakalpojumu tālpārdošanu, un tādēļ tos var pilnīgāk sasniegt Kopienas līmenī, Kopiena var pieņemt pasākumus saskaņā ar Līguma 5. pantā noteikto subsidiaritātes principu. Saskaņā ar minētajā pantā noteikto proporcionālītātes principu ar šo direktīva nosaka tikai to, kas ir vajadzīgs minēto mērķu sasniegšanai,

IR PIEŅĒMUŠI ŠO DIREKTĪVU.

1. pants

Mērķis un darbības joma

1. Šīs direktīvas mērķis ir tuvināt dalībvalstu normatīvos un administratīvos aktus par patēriņa finanšu pakalpojumu tālpārdošanu.

2. Attiecībā uz līgumiem par finanšu pakalpojumiem, kuros iekļauts sākotnējais nolīgums par pakalpojumiem, kam seko secīgas darbības vai tāda paša rakstura atsevišķu darbību sērija, kuru veic laika gaitā, šīs direktīvas noteikumi attiecas tikai uz sākotnējo nolīgumu.

⁽¹⁾ OV L 166, 11.6.1998., 51. lpp. Direktīvā jaunākie grozījumi izdarīti ar Direktīvu 2000/31/EK (OV L 178, 17.7.2001., 1. lpp.).

⁽²⁾ OV L 330, 29.11.1990., 50. lpp. Direktīvā jaunākie grozījumi izdarīti ar Direktīvu 92/96/EEK (OV L 360, 9.12.1992., 1. lpp.).

Ja nav sākotnēja nolīguma par pakalpojumiem, taču secīgās darbības vai tāda paša rakstura atsevišķas darbības, ko izpilda laika gaitā, izpilda to pašu līgumslēdzēju pušu starpā, 3. un 4. pantu piemēro tikai tad, ja izpilda pirmo darbību. Tomēr, ja vairāk nekā gadu nav veikta neviena tāda paša rakstura darbība, nākošo darbību uzskata par pirmo jaunajā darbību sērijā un attiecīgi piemēro 3. un 4. pantu.

2. pants

Definīcijas

Šajā direktīvā:

- a) "distances līgums" ir jebkurš līgums, kas noslēgts starp piegādātāju un patērētāju, saskaņā ar piegādātāja organizētu tālpārdošanas vai pakalpojumu sniegšanas sistēmu, kad piegādātājs minētā līguma vajadzībām ekskluzīvi izmanto vienu vai vairākus informācijas pārraides līdzekļus līdz līguma noslēgšanas brīdim un ieskaitot to;
- b) "finanšu pakalpojums" ir jebkurš bankas, kredīta, apdrošināšanas, personālo pensiju, ieguldījumu vai maksājumu rakstura pakalpojums;
- c) "piegādātājs" ir jebkura fiziska vai juridiska persona, publiska vai privāta, kura, darbojoties savā tirdzniecības vai profesionālajā statusā, ir pakalpojumu sniedzējs pēc līguma, ievērojot distances līgumus;
- d) "patērētājs" ir jebkura fiziska persona, kura distances līgumos, uz ko attiecas šī direktīva, darbojas nolūkos, kuri ir ārpus tās amata, nodarbošanās vai profesijas;
- e) "distances saziņas līdzekļi" attiecas uz jebkuriem līdzekļiem, kurus bez piegādātāja un patērētāja vienlaicīgas fiziskās klātbūtnes var izmantot, lai tālpārdotu pakalpojumu starp šīm pusēm;
- f) "pastāvīgs informācijas nesējs" ir jebkurš instruments, kurš dod iespēju patērētājam uzglabāt informāciju, kas adresēta personīgi viņam, tā, lai būtu pieejama turpmākai atsaucei par laika posmu, kurš atbilst informācijas mērķiem un kurš ļauj neizmainītā veidā pavairot uzglabāto informāciju;
- h) "distances saziņas līdzekļu operators" ir jebkura publiska vai privāta, fiziska vai juridiska persona, kuras amats, nodarbošanās vai profesionālā darbība iekļauj pienākumu darīt pieejamus piegādātājiem vienu vai vairākus distances saziņas līdzekļus.

3. pants

Informācija patērētājam pirms distances līguma noslēgšanas

1. Laikus, pirms patērētājs ir uzņēmies jebkura distances līguma saistības, viņam sniedz šādu informāciju par:

1) piegādātāju

- a) piegādātāja identitāte un galvenā nodarbošanās, ģeogrāfiskā adrese, kurā piegādātājs ir reģistrēts, un jebkura cita ģeogrāfiskā adrese, kas attiecas uz klienta attiecībām ar piegādātāju;
- b) piegādātāja pārstāvja, kas reģistrēts patērētāja dalībvalstī, identitāte un ģeogrāfiskā adrese, kas attiecas uz klienta attiecībām ar pārstāvi, ja ir šāds pārstāvis;
- c) ja patērētāja darījumi notiek ar jebkuru profesionāli, kas nav piegādātājs, šā profesionāļa identitāte, statuss, kādā tas darbojas attiecībā uz patērētāju, un ģeogrāfiskā adrese, kas attiecas uz klienta attiecībām ar šo profesionāli;
- d) ja piegādātājs ir reģistrēts tirdzniecības vai citā valsts reģistrā, tirdzniecības reģistrs, kurā tas reģistrēts, un viņa reģistrācijas numurs vai līdzvērtīgs identifikācijas līdzeklis attiecīgajā reģistrā;
- e) ja uz piegādātāja darbību attiecas atļauju izsniegšanas sistēma, ziņas par attiecīgo uzraudzības iestādi;

2) finanšu pakalpojumu

- a) finanšu pakalpojuma galveno īpašību apraksts;
- b) kopējā cena, kas patērētājam jāsamaksā piegādātājam par šo finanšu pakalpojumu, tostarp visas saistītās maksas un izdevumi, un visi nodokļi, kas maksājami ar piegādātāja starpniecību vai, ja nevar norādīt precīzu cenu, cenas aprēķināšanas pamats, kas ļauj patērētājam to pārbaudīt;
- c) ja nepieciešams, paziņojums, kas norāda, ka finanšu pakalpojums ir saistīts ar instrumentiem, kuri iekļauj īpašus riskus saistībā ar to īpašajām iezīmēm vai darbībām, kas izpildāmas vai kuru cena ir atkarīga no svārstībām finanšu tirgos ārpus piegādātāja kontroles, un ka vēsturiskie sasniegumi nav rādītāji turpmākiem sasniegumiem;
- d) paziņojums par iespēju, ka var pastāvēt citi nodokļi un/vai izmaksas, kurus nemaksā ar piegādātāja starpniecību vai kurus neuzliek viņš;
- e) jebkuri ierobežojumi laika posmam, kurā ir derīga sniegtā informācija;
- f) maksāšanas un izpildes kārtība;
- g) jebkuras konkrētas papildu izmaksas patērētājam, izmantojot distances saziņas līdzekļus, ja šādu papildu izmaksu iekasē;

3) distances līgumu

- a) atteikuma tiesību esamība vai neesamība saskaņā ar 6. pantu un, ja atteikuma tiesības pastāv, to ilgums un nosacījumi to izmantošanai, tostarp informācija par summu, kādu patērētājam var lūgt samaksāt, pamatojoties uz 7. panta 1. punktu, kā arī šo tiesību neizmantošanas sekas;

- b) distances līguma minimālais ilgums, ja finanšu pakalpojumi ir jāsniedz pastāvīgi vai periodiski;
- c) informācija par jebkurām iespējamām pušu tiesībām izbeigt līgumu priekšlaicīgi vai vienpusēji, pamatojoties uz distances līguma noteikumiem, tostarp par jebkurām sankcijām, ko uzliek ar līgumu šādos gadījumos;
- d) praktiski norādījumi par atteikuma tiesību izmantošanu, norādot, *inter alia*, adresi, uz kādu jāšūta paziņojums par atteikumu;
- e) dalībvalsts vai dalībvalstis, kuru likumus piegādātājs izmanto kā pamatu attiecību veidošanai ar patērētāju pirms distances līguma noslēgšanas;
- f) jebkurš līguma pants par likumiem, kas attiecas uz distances līgumu un/vai kompetento tiesu;
- g) kādā valodā vai valodās sniedz līguma noteikumus un iepriekšēju informāciju, kas minēta šajā pantā, un kādā valodā vai valodās turpmāk piegādātājs ar patērētāja piekrišanu apņemas sazināties šā distances līguma darbības laikā;

4) pārsūdzību

- a) vai pastāv, vai nepastāv ārpustiesas sūdzību un pārsūdzību mehānisms patērētājam, kas ir distances līguma puse, un ja pastāv, tad metodes, kā tam piekļūt;
- b) garantiju fondu un citu kompensācijas sistēmu esamība, uz ko neattiecas Eiropas Parlamenta un Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīva 94/19/EK (1994. gada 30. maijs) par noguldījumu garantiju sistēmām ⁽¹⁾ un Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīva 97/9/EK (1997. gada 3. marts) par ieguldītāju kompensācijas sistēmām ⁽²⁾.

2. Šā panta 1. punktā minētās ziņas, kuru komerciālais nolūks ir jāpaskaidro, sniedz skaidri un saprotami jebkurā veidā, kas atbilst izmantotajiem distances saziņas līdzekļiem, jo īpaši ievērojot komercdarījumu godprātības principus un principus, kas reglamentē tādu personu aizsardzību, kuras, ievērojot dalībvalstu likumus, nevar dot savu piekrišanu, piemēram, nepilngadīgie.

3. Attiecībā uz balss telefoniju

- a) piegādātāja identitāti un piegādātāja ierosinātā zvana komerciālo mērķi nepārprotami paskaidro jebkuras sarunas ar patērētāju sākumā;
- b) ar nepārprotamu patērētāja piekrišanu nepieciešams sniegt tikai šādu informāciju:

— tās personas, kura sazinās ar patērētāju, identitāte un tās saistība ar piegādātāju,

- finanšu pakalpojuma galveno īpašību apraksts,
- kopējā cena, kas patērētājam jāsamaksā piegādātājam par finanšu pakalpojumu, tostarp visi nodokļi, kas maksājami ar piegādātāja starpniecību vai, ja nevar norādīt precīzu cenu, cenas aprēķināšanas pamats, kas ļauj patērētājam to pārbaudīt,
- paziņojums par iespēju, ka var pastāvēt citi nodokļi un/vai izmaksas, kurus nemaksā ar piegādātāja starpniecību vai kurus neuzliek viņš,
- atteikuma tiesību esamība vai neesamība saskaņā ar 6. pantu un, ja atteikuma tiesības pastāv, to ilgums un nosacījumi to izmantošanai, tostarp informācija par summu, kādu patērētājam var lūgt samaksāt, pamatojoties uz 7. panta 1. punktu.

Piegādātājs informē patērētāju, ka pēc pieprasījuma ir pieejama cita informācija un kāda rakstura informācija tā ir. Katrā ziņā piegādātājs sniedz pilnīgu informāciju, kad tas izpilda savu pienākumu saskaņā ar 5. pantu.

4. Informācija par līgumsaistībām, kas jādara zināmas patērētājam posmā pirms līguma noslēgšanas, atbilst līgumsaistībām, kas izriet no likumiem, kurus uzskata par piemērojamiem distances līgumam, ja to noslēdz.

4. pants

Prasības par papildu informāciju

1. Ja Kopienas tiesību aktos ir noteikumi, kas attiecas uz finanšu pakalpojumiem, kuros ir prasības attiecībā uz informāciju papildus tiem, kuri uzskaitīti 3. panta 1. punktā, šīs prasības turpina piemērot.

2. Līdz turpmākai saskaņošanai dalībvalstis drīkst saglabāt vai ieviest stingrākus noteikumus par prasībām attiecībā uz iepriekšēju informāciju, ja šie noteikumi atbilst Kopienas tiesībām.

3. Dalībvalstis dara zināmus Komisijai valstu likumdošanas aktus par prasībām attiecībā uz iepriekšēju informāciju saskaņā ar šā panta 1. un 2. punktu, ja šīs prasības ir papildus tām, kas uzskaitītas 3. panta 1. punktā. Komisija ņem vērā šos paziņotos valstu likumdošanas aktus, veidojot ziņojumu, kas minēts 20. panta 2. punktā.

4. Nolūkā radīt augstu pārredzamības līmeni ar visiem pienācīgiem līdzekļiem Komisija nodrošina to, ka tai sniegtā informācija par valstu likumdošanas aktiem tiek padarīta pieejama patērētājiem un piegādātājiem.

5. pants

Līguma noteikumu un nosacījumu iepriekšējas informācijas paziņošana

1. Piegādātājs dara zināmus patērētājam visus līguma noteikumus un nosacījumus, un informāciju, kas minēta 3. panta 1. punktā un 4. pantā, rakstiski vai cita pastāvīga informācijas tāda nesēja veidā, kas laicīgi ir pieejams un sasniedzams patērētājam, pirms patērētājam kļuvis saistošs jebkurš distances līgums vai piedāvājums.

⁽¹⁾ OV L 135, 31.5.1994., 5. lpp.

⁽²⁾ OV L 84, 26.3.1997., 22. lpp.

2. Piegādātājs izpilda savas saistības, kas paredzētas 1. punktā, tūlīt pēc līguma noslēgšanas, ja līgums noslēgts pēc patērētāja līguma, izmantojot distances saziņas līdzekli, kas nedod iespēju sniegt līguma noteikumus un nosacījumus, un informāciju atbilstoši 1. punktam.

3. Jebkurā brīdī līgumsaistību spēkā esamības laikā patērētājam ir tiesības pēc viņa pieprasījuma saņemt rakstiskus līguma noteikumus un nosacījumus. Turklāt patērētājam ir tiesības nomainīt izmantojamo distances saziņas līdzekli, ja vien tas nav pretrunā noslēgtajam līgumam vai sniegtā finanšu pakalpojuma raksturam.

6. pants

Atteikuma tiesības

1. Dalībvalstis nodrošina, ka patērētājam ir 14 kalendāra dienas, lai atkāptos no līguma bez līgumsoda un bez iemesla paziņošanas. Tomēr šo termiņu pagarina līdz 30 kalendāra dienām distanču līgumos, kuri saistīti ar dzīvības apdrošināšanu, uz ko attiecas Direktīva 90/619/EEK, un personālo pensiju darījumiem.

Atteikuma termiņu sāk skaitīt:

- vai nu no distances līguma noslēgšanas dienas, izņemot attiecībā uz minēto dzīvības apdrošināšanu, kur termiņš sāksies no brīža, kad patērētāju informē, ka distances līgums ir noslēgts, vai arī
- no dienas, kad patērētājs saņem līguma noteikumus un nosacījumus, un informāciju saskaņā ar 5. panta 1. vai 2. punktu, ja tas ir vēlāk nekā pirmajā ievilkumā minētajā dienā.

Dalībvalstis papildus atteikuma tiesībām drīkst noteikt, ka saistībā ar ieguldījumu pakalpojumiem īstenošanas iespējas līgumiem aptur uz to pašu termiņu, kas paredzēts šajā punktā.

2. Atteikuma tiesības neattiecas uz:

- a) finanšu pakalpojumiem, kuru cena ir atkarīga no finanšu tirgus svārstībām ārpus piegādātāja kontroles, kas var rasties atteikuma termiņā, piemēram, pakalpojumiem, kuri saistīti ar:
 - ārvalstu valūtu,
 - naudas tirgus instrumentiem,
 - vērtspapīriem,
 - kolektīvu ieguldījumu uzņēmumu vienībām,
 - finanšu termiņlīgumiem, tostarp līdzvērtīgiem instrumentiem, par kuriem norēķinās skaidrā naudā,
 - nestandardizētiem nākotnes procentu likmes līgumiem (FRA),

— procentu likmēm, valūtas un akciju mijmaiņas darījumiem,

— iespēju līgumiem par jebkuru šajā punktā minētu instrumentu iegādi vai pārdošanu, tostarp instrumentus, par kuriem norēķinās skaidrā naudā. Šajā kategorijā jo īpaši iekļauj iespēju līgumus par valūtu un procentu likmēm;

b) ceļojumu un bagāžas apdrošināšanas polisēm vai līdzīgām īstermiņa apdrošināšanas polisēm, kuru termiņš ir mazāks par vienu mēnesi;

c) līgumiem, kuru izpildījums ir pilnībā pabeigts pēc patērētāja skaidra līguma, pirms patērētājs izmanto savas atteikuma tiesības.

3. Dalībvalstis var noteikt, ka atteikuma tiesības neattiecas uz:

- a) jebkuru kredītu, kas galvenokārt paredzēts, lai iegādātos īpašumtiesības uz zemi vai esošu, vai projektējamu ēku, vai nolūkā atjaunot vai uzlabot ēku, vai
- b) jebkuru kredītu, kas nodrošināts vai nu ar nekustamā īpašuma hipotēku, vai arī tiesībām saistībā ar nekustamo īpašumu, vai
- c) tādu patērētāju deklarācijām, kuri izmanto amatpersonas pakalpojumus, ar noteikumu, ka šī amatpersona apstiprina, ka patērētājam ir garantētas 5. panta 1. punktā paredzētās tiesības.

Šis punkts neierobežo tiesības uz apdomāšanās laiku to patērētāju labā, kuri dzīvo dalībvalstīs, kur tas pastāv šīs direktīvas pieņemšanas laikā.

4. Dalībvalstis, kuras izmanto 3. punktā izklāstīto iespēju, dara to zināmu Komisijai.

5. Komisija dalībvalstu sniegto informāciju dara zināmu Eiropas Parlamentam un Padomei un nodrošina, ka tā ir pieejama arī patērētājiem un piegādātājiem, kuri to pieprasa.

6. Ja patērētājs izmanto savas atteikuma tiesības, viņš līdz attiecīgā termiņa beigām par to paziņo saskaņā ar praktiskajiem norādījumiem, kas viņam doti saskaņā ar 3. panta 1. punkta 3. daļas d) apakšpunktu, veidā, kuru var pierādīt saskaņā ar valsts tiesību aktiem. Uzskata, ka termiņš ir ievērots, kad paziņojumu, ja tas ir rakstisks vai cita pastāvīga informācijas nesēja veidā un ir saņemamam sasniedzams, nosūta pirms termiņa beigām.

7. Šis pants neattiecas uz kredītlīgumiem, kas atcelti saskaņā ar Direktīvas 97/7/EK 6. panta 4. punkta vai 7. panta nosacījumiem Eiropas Parlamenta un Padomes 1994. gada 26. oktobra Direktīvā 94/47/EK par tiesību ieguvēju aizsardzību attiecībā uz dažiem aspektiem līgumos par tādu tiesību pirkšanu, kas uz laiku ļauj izmantot nekustamo īpašumu ⁽¹⁾.

⁽¹⁾ OV L 280, 29.10.1994., 83. lpp.

Ja distances līgumam par konkrēto finanšu pakalpojumu ir pievienots vēl viens distances līgums par pakalpojumiem, ko sniedz piegādātājs vai trešā persona, pamatojoties uz nolīgumu starp trešo personu un piegādātāju, šo papildu līgumu atceļ bez līgumsoda, ja patērētājs izmanto savas atteikuma tiesības, kā noteikts 6. panta 1. punktā.

8. Šā panta noteikumi neierobežo dalībvalstu normatīvos aktus, kas attiecas uz distances līguma atcelšanu vai izbeigšanu, vai neizpildāmību, vai patērētāja tiesības izpildīt savas līgumsaistības pirms laika, kas noteikts distances līgumā. To piemēro neatkarīgi no līguma izbeigšanas nosacījumiem un juridiskajām sekām.

7. pants

Tā pakalpojuma apmaksāšana, kas sniegts pirms atteikuma

1. Ja patērētājs izmanto savas 6. panta 1. punktā paredzētās atteikuma tiesības, viņam var tikai prasīt bez nepamatotas kavēšanās samaksāt par pakalpojumu, ko piegādātājs viņam faktiski sniedzis saskaņā ar līgumu. Līguma izpilde var sākties tikai pēc tam, kad patērētājs ir devis savu piekrišanu. Maksājamā summa:

- nepārsniedz summu, kas ir proporcionāla jau sniegtajam pakalpojumam, salīdzinot ar pilnu līguma izpildi,
- katrā ziņā nav tāda, ka to var uzskatīt par līgumsodu.

2. Dalībvalstis var noteikt, ka patērētājam nevar prasīt nekādas summas samaksu, kad tas atsakās no apdrošināšanas līguma.

3. Piegādātājs nevar prasīt patērētājam maksāt nekādas summas, pamatojoties uz 1. punktu, ja vien tas nevar pierādīt, ka patērētājs bija pietiekami informēts par maksājamo summu atbilstīgi 3. panta 1. punkta 3. daļas a) apakšpunktam. Tomēr viņš nekādā ziņā nevar prasīt šādu maksājumu, ja viņš bez patērētāja iepriekšēja lūguma ir uzsācis līguma izpildi pirms 6. panta 1. punktā paredzētā atteikuma termiņa beigām.

4. Piegādātājs bez nepamatotas kavēšanās un ne vēlāk kā 30 kalendāra dienās atmaksā patērētājam jebkuras summas, ko viņš ir no tā saņēmis saskaņā ar distances līgumu, izņemot 1. punktā minēto summu. Šis termiņš sākas dienā, kurā piegādātājs saņem paziņojumu par atteikumu.

5. Patērētājs bez nepamatotas kavēšanās un 30 kalendāra dienās atdod piegādātājam jebkuras summas un/vai īpašumu, ko viņš ir saņēmis no piegādātāja. Šis termiņš sākas no dienas, kurā patērētājs nosūta paziņojumu par atteikumu.

8. pants

Maksājumi ar karti

Dalībvalstis nodrošina vajadzīgos pasākumus, lai patērētājs varētu:

- lūgt maksājuma atcelšanu, ja saistībā ar distances līgumiem ir negodīgi izmantota viņa maksājumu karte,
- negodīgas izmantošanas gadījumā saņemt atpakaļ samaksātās summas.

9. pants

Nevēlamie pakalpojumi

Neierobežojot dalībvalstu noteikumus par distances līgumu automātisku atjaunošanu, ja šādi noteikumi atļauj automātisku atjaunošanu, dalībvalstis veic vajadzīgos pasākumus, lai:

- aizliegtu finanšu pakalpojumu sniegšanu patērētājam bez viņa iepriekšēja lūguma, ja šī sniegšana iekļauj tūlītēja vai atlikta maksājuma pieprasījumu,
- atbrīvotu patērētāju no jebkurām saistībām nevēlamu pakalpojumu gadījumos, kad atbildes nesniegšana nav uzskatāma par piekrišanu.

10. pants

Nevēlamas komunikācijas

1. Lai izmantotu šādas informācijas pārraides tehnoloģijas, piegādātājam ir nepieciešama patērētāja iepriekšēja piekrišana:

- a) automātiskas zvanīšanas sistēmas (automātiskie atbildētāji);
- b) faksa aparāti.

2. Dalībvalstis nodrošina, ka distances saziņas līdzekļus, izņemot tos, kuri minēti 1. punktā, ja tie dod iespēju individuālai saziņai:

- a) neļauj izmantot, ja vien nav iegūta attiecīgo patērētāju piekrišana, vai
- b) drīkst izmantot tikai tad, ja patērētājs nav izteicis skaidri redzamus iebildumus.

3. Pasākumi, kas minēti 1. un 2. punktā, nerada izmaksas patērētājiem.

11. pants

Sankcijas

Dalībvalstis nosaka atbilstošas sankcijas, kad piegādātājs nevar izpildīt valsts likumdošanas aktus, kas pieņemti, ievērojot šo direktīvu.

Šajā nolūkā tās var jo īpaši noteikt, ka patērētājs drīkst atcelt līgumu jebkurā laikā, bez maksas un bez līgumsoda.

Tādām sankcijām jābūt efektīvām, samērīgām un preventīvām.

12. pants

Šis direktīvas noteikumu obligātais raksturs

1. Patērētāji nevar atteikties no tiesībām, kādas viņiem piešķir šī direktīva.

2. Dalībvalstis veic vajadzīgos pasākumus, lai nodrošinātu to, ka patērētājs nezaudē šīs direktīvas piešķirto aizsardzību tādēļ, ka par līgumam piemērojamu likumu ir izvēlēts tās valsts likums, kas nav dalībvalsts, ja līgumam ir cieša saistība ar vienas vai vairāku dalībvalstu teritorijām.

13. pants

Tiesiskā un administratīvā pārsūdzība

1. Dalībvalstis nodrošina pienācīgus un efektīvus līdzekļus, lai nodrošinātu šīs direktīvas prasību izpildi patērētāju interesēs.

2. Šā panta 1. punktā minētie līdzekļi iekļauj noteikumus, kas paredz, ka viena vai vairākas no turpmāk minētajām iestādēm, kā paredzēts attiecīgās valsts tiesību aktos, saskaņā ar šīs valsts tiesību aktiem var iesniegt prasību tiesā vai kompetentās pārvaldības iestādēs, lai nodrošinātu, ka tiek piemēroti attiecīgās valsts likumdošanas akti šīs direktīvas īstenošanai:

- a) valsts iestādes vai to pārstāvji;
- b) patērētājorganizācijas, kurām ir likumīgas intereses patērētāju aizsardzībā;
- c) profesionālas organizācijas, kurām ir likumīgas intereses rīkoties.

3. Dalībvalstis veic visus vajadzīgos pasākumus, lai nodrošinātu, ka distances saziņas līdzekļu operatori un piegādātāji izbeidz praksi, kas ir pasludināta kā šai direktīvai pretrunā esoša, pamatojoties uz tiem paziņotu tiesas nolēmumu, administratīvu lēmumu vai uzraudzības iestādes izdotu lēmumu, ja attiecīgie operatori vai piegādātāji var šādi rīkoties.

14. pants

Ārpustiesas pārsūdzība

1. Dalībvalstis veicina atbilstošu un efektīvu ārpustiesas sūdzību un pārsūdzību procedūru izveidi vai izstrādi patērētāju strīdu risināšanai saistībā ar finanšu pakalpojumiem, ko sniedz no attāluma.

2. Dalībvalstis jo īpaši veicina iestādes, kas atbild par strīdu ārpustiesas risināšanu, sadarboties pārrobežu strīdu risināšanā saistībā ar finanšu pakalpojumiem, kas sniegti no attāluma.

15. pants

Pierādīšanas pienākums

Neierobežojot 7. panta 3. punktu, dalībvalstis var noteikt, ka pierādīšanas pienākumu attiecībā uz piegādātāja pienākumu informēt patērētāju un patērētāja piekrišanu līguma noslēgšanai un, ja vajadzīgs, tā izpildi, var uzlikt piegādātājam.

Jebkurš noteikums, kas paredzētu pierādīšanas pienākuma attiecībā uz to, ka piegādātājs pilda visas vai daļu savu saistību, kas tam jāpilda, ievērojot šo direktīvu, uzlikšanu patērētājam, būtu netaisnīgs noteikums Padomes 1993. gada 5. aprīļa Direktīvas 93/13/EEK par negodīgiem noteikumiem patērētāju līgumos ⁽¹⁾ nozīmē.

16. pants

Pārejas posma pasākumi

Dalībvalstis var piemērot šai direktīvai atbilstīgas valsts tiesību normas piegādātājiem, kas reģistrēti dalībvalstī, kura vēl nav pārņēmusi šo direktīvu un kuras likumos nav saistību, kas atbilstu šajā direktīvā noteiktajām saistībām.

17. pants

Direktīva 90/619/EK

Direktīvas 90/619/EEK 15. panta 1. punkta pirmo daļu aizstāj ar šādu tekstu:

“1. Katra dalībvalsts paredz, ka apdrošinājuma ņēmējam, kurš noslēdz atsevišķu dzīvības apdrošināšanas līgumu, ir 30 kalendāra dienu termiņš no brīža, kad viņš ir informēts par līguma noslēgšanu, kurā viņš var atcelt līgumu.”

18. pants

Direktīva 97/7/EK

Direktīvu 97/7/EK groza šādi:

1. Direktīvas 3. panta 1. punkta pirmo ievilkumu aizstāj ar šādu ievilkumu:

“— saistībā ar jebkuru finanšu pakalpojumu, uz kuru attiecas Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīva 2002/65/EK (2002. gada 23. septembris) par patēriņa finanšu pakalpojumu tālpārdošanu un grozījumiem Padomes Direktīvā 90/619/EEK un Direktīvās 97/7/EK un 98/27/EK (*)

(*) OV L 271, 9.10.2002., 16. lpp.”.

2. Svītro II pielikumu.

(1) OV L 95, 21.4.1993., 29. lpp.

19. pants

Direktīva 98/27/EK

Direktīvas 98/27/EK pielikumam pievieno šādu punktu:

“11. Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīva 2002/65/EK (2002. gada 23. septembris) par patēriņa finanšu pakalpojumu tālpārdošanu un grozījumiem Padomes Direktīvā 90/619/EEK un Direktīvās 97/7/EK un 98/27/EK (*).

(*) OV L 271, 9.10.2002., 16. lpp.”

20. pants

Pārskatīšana

1. Pēc šīs direktīvas ieviešanas Komisija pārbauda iekšējā finanšu pakalpojumu tirgus darbību attiecībā uz šādu pakalpojumu laišanu tirgū. Tai jācenšas analizēt un sīki izklāstīt grūtības, ar kādām var sastapties gan patērētāji, gan piegādātāji un kuru pamatā ir jo īpaši atšķirības valstu likumdošanas aktos attiecībā uz informāciju un atteikuma tiesībām.

2. Ne vēlāk kā 2006. gada 9. aprīlī Komisija ziņo Eiropas Parlamentam un Padomei par problēmām, kādas pastāv gan patērētājiem, gan piegādātājiem, cenšoties pirkt un pārdot finanšu pakalpojumus, un vajadzības gadījumā iesniedz priekšlikumus informācijas un atteikuma tiesību noteikumu saskaņošanai Kopienas tiesību aktos par finanšu pakalpojumiem un/vai tiem, kas aplūkoti 3. pantā.

21. pants

Pārņemšana

1. Ne vēlāk kā 2004. gada 9. oktobrī dalībvalstīs stājas spēkā normatīvie un administratīvie akti, kas vajadzīgi, lai izpildītu šīs direktīvas prasības. Tās par to tūlīt informē Komisiju.

Kad dalībvalstis pieņem šos tiesību aktus, tajos iekļauj atsauci uz šo direktīvu vai šādu atsauci pievieno to oficiālajai publikācijai. Dalībvalstis nosaka paņēmienus, kā izdarīt šādas atsauces.

2. Dalībvalstis Komisijai dara zināmus galveno noteikumu tekstus, kas iekļauti tiesību aktos, ko tās pieņēmušas jomā, uz ko attiecas šī direktīva, kopā ar tabulu, kas norāda to, kā šīs direktīvas noteikumi atbilst valstu pieņemtajiem likumdošanas aktiem.

22. pants

Stāšanās spēkā

Šī direktīva stājas spēkā dienā, kad to publicē Eiropas Kopienu Oficiālajā Vēstnesī.

23. pants

Adresāti

Šī direktīva ir adresēta dalībvalstīm.

Briselē, 2002. gada 23. septembrī

Eiropas Parlamenta vārdā —

priekšsēdētājs

P. COX

Padomes vārdā —

priekšsēdētājs

M. FISCHER BOEL