



2023/2673

28.11.2023 г.

ДИРЕКТИВА (ЕС) 2023/2673 НА ЕВРОПЕЙСКИЯ ПАРЛАМЕНТ И НА СЪВЕТА

от 22 ноември 2023 година

**за изменение на Директива 2011/83/ЕС по отношение на договорите за финансови услуги,
сключени от разстояние, и за отмяна на Директива 2002/65/ЕО**

(текст от значение за ЕИП)

ЕВРОПЕЙСКИЯТ ПАРЛАМЕНТ И СЪВЕТЪТ НА ЕВРОПЕЙСКИЯ СЪЮЗ,

като взеха предвид Договора за функционирането на Европейския съюз, и по-специално член 114 от него,

като взеха предвид предложението на Европейската комисия,

след предаване на проекта на законодателния акт на националните парламенти,

след консултация с Европейската централна банка,

като взеха предвид становището на Европейския икономически и социален комитет ⁽¹⁾,

в съответствие с обикновената законодателна процедура ⁽²⁾,

като имат предвид, че:

- (1) С Директива 2002/65/ЕО на Европейския парламент и на Съвета ⁽³⁾ се установяват правила на равнището на Съюза по отношение на дистанционната търговия на потребителски финансови услуги. В същото време с Директива 2011/83/ЕС на Европейския парламент и на Съвета ⁽⁴⁾, наред с другото, се предвиждат правила, приложими за договорите от разстояние за продажба на стоки и предоставяне на услуги, сключени между търговец и потребител.
- (2) В член 169, параграф 1 и член 169, параграф 2, буква а) от Договора за функционирането на Европейския съюз (ДФЕС) се предвижда, че Съюзът допринася за постигането на високо равнище на защита на потребителите посредством мерките, които приема съгласно член 114 от ДФЕС. В член 38 от Хартата на основните права на Европейския съюз (наричана по-нататък „Хартата“) се предвижда политиките на Съюза да осигуряват високо равнище на защита на потребителите.
- (3) За да се запази свободата на избор, в рамките на вътрешния пазар е необходима висока степен на защита на потребителите в областта на договорите за финансови услуги, сключени от разстояние, за да се повишат доверието и увереността на потребителите във връзка с продажбите от разстояние.
- (4) Осигуряването на еднакво високо равнище на защита на потребителите на вътрешния пазар се постига най-добре чрез пълна хармонизация. Пълната хармонизация е необходима, за да се гарантира на всички потребители в Съюза високо и равностойно равнище на защита на техните интереси и за да се създаде добре функциониращ вътрешен пазар. Ето защо на държавите членки не следва да се позволява да запазват или да въвеждат в своето национално законодателство разпоредби, различаващи се от установените в настоящата директива, по отношение на аспектите, които са обхванати в настоящата директива, освен ако в нея не е предвидено друго. Когато не съществуват такива хармонизирани разпоредби, държавите членки следва да останат свободни да запазват или да въвеждат разпоредби в своето национално законодателство.

⁽¹⁾ ОВ С 486, 21.12.2022 г., стр. 139.

⁽²⁾ Позиция на Европейския парламент от 5 октомври 2023 г. (все още непубликувана в Официален вестник) и решение на Съвета от 23 октомври 2023 г.

⁽³⁾ Директива 2002/65/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 23 септември 2002 г. относно дистанционна търговия на потребителски финансови услуги и за изменение на Директива 90/619/ЕИО на Съвета и на Директиви 97/7/ЕО и 98/27/ЕО (ОВ L 271, 9.10.2002 г., стр. 16).

⁽⁴⁾ Директива 2011/83/ЕС на Европейския парламент и на Съвета от 25 октомври 2011 г. относно правата на потребителите, за изменение на Директива 93/13/ЕИО на Съвета и Директива 1999/44/ЕО на Европейския парламент и на Съвета и за отмяна на Директива 85/577/ЕИО на Съвета и Директива 97/7/ЕО на Европейския парламент и на Съвета (ОВ L 304, 22.11.2011 г., стр. 64).

- (5) Директива 2002/65/ЕО беше предмет на няколко прегледа. Тези прегледи показаха, че постепенното въвеждане на специално секторно законодателство на Съюза е довело до значително припокриване на посоченото законодателство с Директива 2002/65/ЕО, както и че цифровизацията е изострила някои аспекти, които не са напълно уредени в посочената директива.
- (6) Цифровизацията допринесе за настъпването на промени на пазара, които не бяха предвидени към момента на приемането на Директива 2002/65/ЕО. В действителност отчетеното бързо технологично развитие оттогава доведе до значителни промени на пазара на финансови услуги. Въпреки че на равнището на Съюза бяха приети много специални правни актове за сектора, финансовите услуги, предлагани на потребителите, претърпяха значително развитие и диверсификация. Появиха се нови продукти, по-специално в онлайн средата, и тяхната употреба продължава да се развива, често по бърз и неочакван начин. В това отношение хоризонталното прилагане на Директива 2002/65/ЕО запазва своето значение. Прилагането на посочената директива по отношение на потребителските финансови услуги, които не са регулирани от специално секторно законодателство на Съюза, означава, че в полза на потребителите и търговците се прилага набор от хармонизирани правила. Тази функция на „защитна мрежа“ допринася за осигуряването на високо равнище на защита на потребителите, като същевременно се гарантират еднакви условия на конкуренция сред търговците.
- (7) В отговор на факта, че постепенното въвеждане на специално секторно законодателство на Съюза доведе до значително припокриване с Директива 2002/65/ЕО на Европейския парламент и на Съвета, както и че цифровизацията изостри някои аспекти, които не са напълно уредени в посочената директива, включително как и кога следва да се предоставя информация на потребителя, е необходимо да се преразгледат правилата относно договорите за финансови услуги, сключени между потребителя и търговеца от разстояние, като същевременно се осигури прилагането на функцията „защитна мрежа“ за финансовите услуги, които не са включени в обхвата на специалното секторно законодателство на Съюза или са изключени от обхвата на актовете на Съюза, уреждащи конкретни финансови услуги.
- (8) За да се гарантира еднакво равнище на защита на потребителите в целия Съюз и да се предотвратят различията, които възпрепятстват сключването на договори за финансови услуги в рамките на вътрешния пазар, са необходими правила за осигуряване на правна сигурност и прозрачност за търговците, включително микро-, малките и средните предприятия, и за предоставяне на потребителите във всички държави членки на права и задължения, чието изпълнение може да бъде осигурено по правен ред. Държавите членки се насърчават да отчитат специфичните нужди на микро-, малките и средните предприятия при прилагането на правилата, с които се транспонира настоящата директива. Понятието за микро-, малки и средни предприятия следва да се разбира съгласно определението в член 2 от приложението към Препоръка 2003/361/ЕО на Комисията ⁽⁹⁾.
- (9) В Директива 2011/83/ЕС, подобно на Директива 2002/65/ЕО, се предвижда право на преддоговорна информация и право на отказ за някои потребителски договори, сключени от разстояние. Взаимното допълване между посочените директиви обаче е ограничено, тъй като Директива 2011/83/ЕС не обхваща договорите за финансови услуги, които са определени в нея като услуги, свързани с банкова дейност, кредитиране, застраховане, лично пенсионно осигуряване, инвестиране или плащане. В този контекст жилищноспестовните влогове и договорите за потребителски кредит следва да се считат за финансови услуги. Продажбата на стоки като благородни метали, диаманти, вино или уиски сама по себе си не следва да се разглежда като финансова услуга.
- (10) Разширяването на обхвата на Директива 2011/83/ЕС, така че да включва договорите за финансови услуги, сключени от разстояние, следва да гарантира необходимото взаимно допълване. Поради специфичното естество на потребителските финансови услуги обаче, по-специално поради тяхната сложност, не е целесъобразно всички разпоредби на Директива 2011/83/ЕС да се прилагат за договорите за потребителски финансови услуги, сключени от разстояние. Необходимата яснота и правна сигурност могат да се гарантират, като към Директива 2011/83/ЕС се добави специална глава с правила, приложими само за договорите за потребителски финансови услуги, сключени от разстояние.
- (11) Договорите за финансови услуги, сключени по друг начин, освен от разстояние, не са включени в обхвата на настоящата директива. Следователно държавите членки могат да определят, в съответствие с правото на Съюза, кои правила се прилагат за такива договори, включително чрез прилагане на предвидените в настоящата директива изисквания към договори, които не са включени в нейния обхват.

⁽⁹⁾ Препоръка 2003/361/ЕО на Комисията от 6 май 2003 г. относно определенията за микро-, малки и средни предприятия (ОВ L 124, 20.5.2003 г., стр. 36).

- (12) Въпреки че не всички разпоредби на Директива 2011/83/ЕС следва да се прилагат за сключените от разстояние договори за финансови услуги поради специфичния характер на тези услуги, редица разпоредби на Директива 2011/83/ЕС, например съответните определения и правилата относно допълнителните плащания, прилагането, непоръчаните доставки и докладването, следва да се прилагат и за договорите за финансови услуги, сключени от разстояние. Прилагането на тези разпоредби гарантира взаимното допълване между различните видове договори, сключени от разстояние.
- (13) По отношение на санкциите държавите членки следва да установят система от санкции, приложими при нарушение на разпоредбите на националното им законодателство, приети в съответствие с настоящата директива, и да вземат всички мерки, необходими за осигуряване на тяхното прилагане. Предвидените санкции следва да бъдат ефективни, пропорционални и възпиращи в съответствие с член 24, параграф 1 от Директива 2011/83/ЕС. Настоящата директива следва да включва и специални разпоредби относно налагането на санкции в съответствие с член 21 от Регламент (ЕС) 2017/2394 на Европейския парламент и на Съвета ⁽⁶⁾ във връзка с договори от разстояние, сключени между търговец и потребител за предоставяне на финансови услуги. Останалите разпоредби относно санкциите, съдържащи се в член 24, параграфи 2—5 от Директива 2011/83/ЕС, не се прилагат за договори от разстояние, сключени между търговец и потребител за предоставяне на финансови услуги.
- (14) В специална глава от Директива 2011/83/ЕС следва да се съдържат правилата на Директива 2002/65/ЕО, които са запазили значението си и са все още необходими, по-специално отнасящите се до правото на предоговорна информация и правото на отказ, както и правилата, гарантиращи коректността онлайн, когато договорите за финансови услуги се сключват от разстояние.
- (15) Тъй като договорите за финансови услуги от разстояние най-често се сключват по електронен път, правилата за гарантиране на коректността онлайн при сключването на договори за финансови услуги от разстояние следва да допринесат за постигането на целите, установени в член 114 ДФЕС и член 38 от Хартата. С правилото относно подходящите разяснения следва да се осигури допълнителна прозрачност и да се предостави на потребителя правото да поиска човешка намеса, когато взаимодейства с търговеца чрез напълно автоматизирани онлайн интерфейси, като например чатботове, роботизирани консултации, интерактивни инструменти или подобни средства.
- (16) Определени потребителски финансови услуги са уредени със специални актове на Съюза, които продължават да се прилагат по отношение на тези финансови услуги. Настоящата директива не изменя съществуващите секторни актове на Съюза. За да се гарантират правната сигурност и избягването на дублиране или припокриване, следва да се поясни, че когато други актове на Съюза, с които се уреждат конкретни финансови услуги, съдържат правила относно предоговорната информация, относно правото на отказ или относно подходящите разяснения, и независимо от степента на подробност на тези правила, за тези конкретни потребителски финансови услуги следва да се прилагат само съответните разпоредби на тези други актове на Съюза, освен ако в тези актове не е предвидено друго, включително изричната възможност държавите членки да не прилагат тези специални правила. В този контекст, когато в специален акт на Съюза се определят правила, които дават възможност на държавите членки да не прилагат този специален акт на Съюза, а вместо това препращат към прилагането на друг специален акт на Съюза, както например в член 3, параграф 3, буква а) от Директива 2014/17/ЕС на Европейския парламент и на Съвета ⁽⁷⁾, правилата на въпросния специален акт на Съюза следва да имат предимство, а настоящата директива следва да не се прилага. По същия начин, в случаите, когато специалният акт на Съюза предвижда правила относно подходящи алтернативни мерки за осигуряване на навременно получаване на информация от потребителите в предоговорната фаза, като например в член 3, параграф 5 от Директива 2014/17/ЕС, установените в този специален акт на Съюза правила следва да имат предимство, а настоящата директива следва да не се прилага.

⁽⁶⁾ Регламент (ЕС) 2017/2394 на Европейския парламент и на Съвета от 12 декември 2017 г. относно сътрудничеството между националните органи, отговорни за прилагането на законодателството за защита на потребителите и за отмяна на Регламент (ЕО) № 2006/2004 (ОВ L 345, 27.12.2017 г., стр. 1).

⁽⁷⁾ Директива 2014/17/ЕС на Европейския парламент и на Съвета от 4 февруари 2014 г. относно договорите за кредити за жилищни недвижими имоти за потребители и за изменение на директиви 2008/48/ЕО и 2013/36/ЕС и Регламент (ЕС) № 1093/2010 (ОВ L 60, 28.2.2014 г., стр. 34).

- (17) По отношение на предоговорната информация някои актове на Съюза, уреждащи конкретни финансови услуги, съдържат правила, адаптирани към тези конкретни финансови услуги, които имат за цел да гарантират, че потребителите са в състояние да разберат основните характеристики на предложения договор. Например Регламент (ЕС) 2019/1238 на Европейския парламент и на Съвета⁽⁸⁾ и директиви 2014/92/ЕС⁽⁹⁾, 2014/65/ЕС⁽¹⁰⁾ и (ЕС) 2016/97⁽¹¹⁾ на Европейския парламент и на Съвета предвиждат предоставянето на предоговорна информация в основния специален акт на Съюза и едновременно с това предоставят на Комисията правомощието да приема делегирани актове или актове за изпълнение. За тези конкретни потребителски финансови услуги следва да се прилагат само изискванията за предоставяне на предоговорна информация, предвидени в такива актове на Съюза, освен ако в тези актове не е предвидено друго. Такъв следва да бъде случаят и когато актът на Съюза, уреждащ конкретни финансови услуги, предвижда различни или минимални правила относно предоговорната информация в сравнение с правилата, установени в настоящата директива.
- (18) По отношение на правото на отказ, когато в акта на Съюза, уреждащ конкретни финансови услуги, за потребителите е предвидено време за обмисляне на последиците от подписания договор и независимо как това е наречено в този акт на Съюза, за тези конкретни потребителски финансови услуги следва да се прилагат само съответните разпоредби на този акт на Съюза, освен ако в него не е предвидено друго. Така например, когато се прилага член 186 от Директива № 2009/138/ЕО на Европейския парламент и на Съвета⁽¹²⁾, се прилагат правилата относно „срока за отказ“, предвидени в Директива 2009/138/ЕО, а не правилата относно правото на отказ, предвидени в настоящата директива, а когато се прилага член 14, параграф 6 от Директива 2014/17/ЕС, се прилагат правилата относно възможността за избор между правото на отказ и срока за размисъл, предвидени в Директива 2014/17/ЕС, а не правилата относно правото на отказ, предвидени в настоящата директива.
- (19) В съответствие с Директива 2014/17/ЕС и Директива (ЕС) 2023/2225 на Европейския парламент и на Съвета⁽¹³⁾ държавите членки могат да прилагат посочените директиви в съответствие с правото на Съюза в области, които не попадат в техния обхват. Поради това следва да се поясни, че държавите членки могат да прилагат член 14, параграф 6 от Директива 2014/17/ЕС по отношение на договори за кредит, въпреки че тези договори са изключени от обхвата на посочената директива съгласно член 3, параграф 2 от нея. По същия начин следва да се поясни, че държавите членки могат да прилагат членове 26 и 27 от Директива (ЕС) 2023/2225 по отношение на договори за кредит, въпреки факта, че тези договори са изключени от обхвата на посочената директива съгласно член 2, параграф 2 от нея.
- (20) По отношение на правилата относно подходящите разяснения, в някои актове на Съюза, с които се уреждат конкретни финансови услуги, като например директиви 2014/17/ЕС, 2014/65/ЕС и (ЕС) 2016/97, вече са предвидени правила относно подходящите разяснения, които търговците трябва да предоставят на потребителите във връзка с предложения договор. От съображения за правна сигурност правилата относно подходящите разяснения, предвидени в настоящата директива, не следва да се прилагат за финансовите услуги, попадащи в обхвата на актове на Съюза, с които се уреждат конкретни финансови услуги и в които се съдържат правила относно подходящите разяснения, които трябва да бъдат дадени на потребителя преди сключването на договора, независимо как те са наречени в съответния акт на Съюза.

⁽⁸⁾ Регламент (ЕС) 2019/1238 на Европейския парламент и на Съвета от 20 юни 2019 г. относно паневропейски персонален пенсионен продукт (ПЕПП) (ОВ L 198, 25.7.2019 г., стр. 1).

⁽⁹⁾ Директива 2014/92/ЕС на Европейския парламент и на Съвета от 23 юли 2014 г. относно съпоставимостта на таксите по платежните сметки, прехвърлянето на платежни сметки и достъпа до платежни сметки за основни операции (ОВ L 257, 28.8.2014 г., стр. 214).

⁽¹⁰⁾ Директива 2014/65/ЕС на Европейския парламент и на Съвета от 15 май 2014 г. относно пазарите на финансови инструменти и за изменение на Директива 2002/92/ЕО и на Директива 2011/61/ЕС (ОВ L 173, 12.6.2014 г., стр. 349).

⁽¹¹⁾ Директива (ЕС) 2016/97 на Европейския парламент и на Съвета от 20 януари 2016 г. относно разпространението на застрахователни продукти (ОВ L 26, 2.2.2016 г., стр. 19).

⁽¹²⁾ Директива 2009/138/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 25 ноември 2009 г. относно започването и упражняването на застрахователна и презастрахователна дейност (Платежоспособност II) (ОВ L 335, 17.12.2009 г., стр. 1).

⁽¹³⁾ Директива (ЕС) 2023/2225 на Европейския парламент и на Съвета от 18 октомври 2023 г. относно договорите за потребителски кредити и за отмяна на Директива 2008/48/ЕО (ОВ L, 2023/2225, 30.10.2023 г., ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2023/2225/oj>).

- (21) Когато в актове на Съюза, уреждащи конкретни финансови услуги, се предвиждат правила относно преддоговорната информация, но не се установяват правила относно правото на отказ, следва да се прилагат разпоредбите относно правото на отказ по настоящата директива. Например в Директива 2009/138/ЕО са установени правила относно изискванията за предоставяне на преддоговорната информация, но по отношение на общото застраховане не се предвижда право за предоставяне на потребителя на време за обмисляне на последиците от подписания договор. В този случай следва да се прилагат правилата относно преддоговорната информация, установени в акта на Съюза, уреждащ конкретните финансови услуги, както и правилата относно правото на отказ, предвидени в настоящата директива. Когато акт на Съюза, уреждащ конкретни финансови услуги, не съдържа разпоредби относно информацията за правото на отказ, търговецът следва да предоставя тази информация в съответствие с настоящата директива, за да се гарантира, че потребителят е добре запознат с информацията, която е от значение.
- (22) Когато в актове на Съюза, уреждащи конкретни финансови услуги, се предвиждат правила за преддоговорната информация, но не се установяват правила за правото на отказ, следва да се прилага срокът за отказ, определен в настоящата директива, който започва да тече или от датата на сключването на договора от разстояние в съответствие с настоящата директива, или от датата, на която потребителят получава договорните условия и преддоговорната информация в съответствие с актовете на Съюза, уреждащи тези конкретни финансови услуги, ако тази дата е след датата на сключването на договора от разстояние. Когато акт на Съюза, уреждащ конкретни финансови услуги, не съдържа разпоредби, отнасящи се до информацията за правото на отказ, за да започне да тече срокът за отказ, в допълнение към договорните условия и преддоговорната информация в съответствие с акта на Съюза, уреждащ тези конкретни финансови услуги, търговецът следва да предостави и информацията относно правото на отказ, предвидена в настоящата директива.
- (23) Договорите за потребителски финансови услуги, за които са водени преговори от разстояние, включват използването на средства за комуникация от разстояние, които се използват като елемент на схемите за продажби или предоставяне на услуги от разстояние, които не изискват едновременното присъствие на търговеца и потребителя. С цел да се отговори на непрекъснатото развитие на тези средства за комуникация следва да се определят принципи, които да са приложими дори и за средства, които все още не се използват широко или все още не са познати.
- (24) Един договор за финансови услуги, който включва последователни операции или отделни операции от едно и също естество, изпълнявани във времето, може да бъде обект на различно нормативно третиране в различните държави членки, но е важно правилата да се прилагат по един и същ начин във всички държави членки. За тази цел е подходящо да се предвиди, че разпоредбите, с които се уреждат сключените от разстояние договори за финансови услуги, следва да се прилагат за първата от серията последователни операции или отделни операции от едно и също естество, изпълнявани във времето, които могат да се считат за представляващи едно цяло, независимо дали тази операция или серия от операции е предмет на само на един договор или на няколко последователни договора. Когато няма първоначално споразумение, разпоредбите, уреждащи договорите за финансови услуги, сключени от разстояние, следва да се прилагат за всички последователни или отделни операции, с изключение на разпоредбите за преддоговорната информация, които следва да се прилагат само за първата операция. Така например за „първоначално споразумение за услуги“ може да се счита откриването на банкова сметка, а за „операции“ могат да се считат внасянето на пари по банковата сметка или тепленето на пари от нея. Добавянето на нови елементи към първоначално споразумение за услуги, като възможността за ползване на инструмент за електронни разплащания заедно със съществуващата банкова сметка на лицето, не представлява „операция“, а допълнителен договор.
- (25) За да се ограничи обхватът на настоящата директива, правилата относно потребителските договори за финансови услуги, сключени от разстояние, не следва да се прилагат за услуги, предоставяни на напълно случаен принцип и извън търговска структура, предназначена за сключването на договори от разстояние.
- (26) Използването на средства за комуникация от разстояние осигурява добри възможности за получаване на информация и не следва да води до неоправдано ограничаване на предоставяната на потребителя информация. При използването на гласова телефонна комуникация, ако потребителят изрично се съгласи, търговецът може да предостави само ограничен набор от преддоговорна информация, преди потребителят да се обвърже с договора от разстояние. Търговецът следва да предостави останалата информация незабавно след сключването на договора. От съображения за прозрачност следва да се установят изисквания за това кога следва да се предостави на потребителя информацията преди сключването на договора от разстояние и как тази информация следва да достигне до него. За да могат да вземат решенията си при пълно познаване на фактите, потребителите следва да получават цялата преддоговорна информация своевременно преди, а не едновременно със сключването на договора от разстояние или на съответстващо му предложение. Целта е да се гарантира, че потребителят разполага с достатъчно време, за да прочете

и разбере преддоговорната информация, да сравни предложенията и да вземе информирано решение. Когато информацията е предоставена по-малко от един ден преди сключването на договора от разстояние за финансови услуги, търговецът следва да бъде задължен да напомни на потребителя, на траен носител, за възможността да се откаже от договора от разстояние за финансова услуга. В случай че преддоговорната информация е предоставена по-малко от един ден преди потребителят да бъде обвързан с договор от разстояние, търговецът следва да напомни на потребителя, на траен носител, между един и седем дни след сключването на договора, за възможността да се откаже от договора от разстояние.

- (27) Изискванията за предоставяне на информация следва да бъдат осъвременени и да запазят своята актуалност и в бъдеще. Поради това търговецът следва да съобщи на потребителя своя телефонен номер, а също и своя адрес на електронна поща или данни за други средства за комуникация, които могат да включват различни методи на комуникация, както и информацията къде могат да бъдат отправяни жалби. Изискванията относно начина за разглеждане на жалби могат да бъдат установени от държавите членки. Потребителите следва да бъдат информирани за конкретните допълнителни разходи за използване на средствата за комуникация от разстояние. Някои търговци използват автоматизирано вземане на решения, за да диференцират цените между различните групи потребители, а в някои случаи цените са адаптирани към индивидуалната ценова чувствителност на потребителите. Поради тази причина потребителите следва да бъдат информирани, преди да бъдат обвързани с договор от разстояние, че цената на финансовата услуга е била индивидуализирана въз основа на автоматизирано вземане на решения.
- (28) Съгласно Директива 2002/65/ЕО държавите членки имаха възможността да запазят или да въведат по-строги разпоредби във връзка с изискванията за предоставяне на предварителна информация, при условие че тези разпоредби са в съответствие с правото на Съюза. Няколко държави членки запазиха или въведоха по-строги изисквания за предоставяне на информация в този контекст. Възможността за предлагане на по-високо равнище на защита на потребителите по отношение на правилата относно преддоговорната информация следва да се запази. Това следва да се прилага както за информационния каталог, така и за начините за представяне на информацията. Прилагането на по-строги правила може да включва и прилагането на изисквания, установени в актове на Съюза относно конкретни финансови услуги, по отношение на финансовите услуги, които не са обхванати от тези секторни актове на Съюза.
- (29) Някои финансови услуги могат да включват екологични или социални фактори в своята инвестиционна стратегия. За да може да вземе информирано решение, потребителят следва да бъде информиран и за конкретните екологични или социални цели, преследвани с финансовата услуга.
- (30) Цялата преддоговорна информация следва да се предоставя на траен носител в четим формат и по начин, който позволява на потребителя лесно да разбере информацията. Счита се, че форматът е четим, когато се използват писмени знаци в удобен за четене размер и в цветове, които не намаляват разбираемостта на информацията, включително когато документът е представен, отпечатан или фотокопиран в черно и бяло. Наред с това, доколкото е възможно следва да се избягват прекалено дългите и сложни описания, дребният шрифт и прекомерното използване на хипервръзки, тъй като това са методи, които намаляват разбирането от страна на потребителите. Ако информацията не може да бъде предоставена на траен носител преди сключването на договора поради избраните от потребителя средства за комуникация, тя следва да бъде предоставена незабавно след сключването.
- (31) Изискванията за предоставяне на информация следва да бъдат адаптирани, за да бъдат отчетени свързаните с някои носители технически ограничения, като например броят на знаците върху екраните на някои мобилни телефони. По отношение на екраните на мобилните телефони, когато търговецът е индивидуализирал съдържанието и представянето на онлайн интерфейса за такива устройства, посочената по-долу информация следва да бъде предоставяна на предно място и възможно най-видно: информацията относно самоличността на търговеца; основните характеристики на потребителската финансова услуга; общата цена, която трябва да бъде платена от потребителя на търговеца за потребителската финансова услуга, включително и всички данъци, платими чрез търговеца, или когато не може да бъде посочена точна цена, основата за изчисление на цената, която дава възможност на потребителя да я провери, и наличието или липсата на право на отказ, включително условията, сроковете и процедурите за упражняване на това право. Останалата част от информацията може да бъде представена в отделни слоеве. Цялата информация обаче следва да бъде предоставена на траен носител преди сключването на договора от разстояние.

- (32) Когато предоговорната информация се предоставя по електронен път, тя следва да бъде представена по ясен и разбираем начин. С оглед на това информацията може да бъде подчертана, оградена и ефективно контекстуализирана в рамките на показването на екрана. Техниката на отделните слоеве, при която определени изисквания за предоставяне на предоговорна информация се считат за ключови елементи и поради тази причина се поместват на видно място в първия слой, а други подробни части от предоговорната информация се представят в придружаващи слоеве, е изпитана и е доказала своите ползи за някои финансови услуги. Когато се използва техниката на отделните слоеве съгласно настоящата директива, търговецът следва да представи в първия слой на средството за електронна комуникация най-малко самоличността и основната стопанска дейност на търговеца, основните характеристики на финансовата услуга, общата цена, която трябва да бъде платена от потребителя, уведомление за възможността да има други данъци или разходи и за наличието или липсата на право на отказ. Останалите изисквания за предоставяне на предоговорна информация биха могли да бъдат показани в други слоеве. Когато се използват отделни слоеве, цялата информация следва да бъде леснодостъпна за потребителя и използването на придружаващи слоеве не следва да отклонява вниманието на клиента от съдържанието на документа и да ограничава видимостта на ключовата информация. Всички части на предоговорната информация следва да могат да бъдат разпечатани в един документ.
- (33) Друг възможен начин за предоставяне на предоговорната информация по електронен път е чрез подхода „указател на темите“ с използване на разширяващи се заглавия. На най-горното ниво потребителите могат да намерят основните теми, като всяка от тях може да бъде разширена чрез щракване върху нея, така че потребителите да бъдат насочени към по-подробно представяне на съответната информация. По този начин потребителят разполага с цялата необходима информация на едно място, като запазва контрола върху това какво и кога да преглежда. Потребителите следва да имат възможността да свалят всички документи, съдържащи предоговорната информация, и да ги запазват като самостоятелни документи.
- (34) Потребителите следва да имат право на отказ без неустойка и без задължение да представят обосновка. Когато правото на отказ не се прилага, защото потребителят изрично е поискал изпълнението на договор от разстояние преди изтичането на срока за отказ, търговецът следва да информира потребителя за този факт преди началото на изпълнението на договора.
- (35) Срокът за отказ следва да изтича 14 календарни дни след деня на сключване на договора от разстояние или деня, в който потребителят е получил предоговорната информация и договорните условия, ако този ден е след датата на сключване на договора от разстояние. Този срок следва да бъде удължен на 30 календарни дни при договори от разстояние, отнасящи се до лични пенсионни операции. С цел да се повиши правната сигурност, ако потребителят не е получил предоговорната информация и договорните условия, срокът за отказ следва да изтича най-късно 12 месеца и 14 календарни дни след сключването на договора от разстояние. Срокът за отказ не следва да се счита за изтекъл, ако потребителят не е бил информиран за правото си на отказ на траен носител.
- (36) За да се гарантира ефективното упражняване на правото на отказ, процедурата за упражняване на това право не следва да бъде по-обременяваща от процедурата за сключването на договора от разстояние.
- (37) В допълнение към съществуващите механизми за отказ, например формуляра, който се съдържа в приложение I, буква Б към Директива 2011/83/ЕС, когато търговецът предлага възможност за сключване на договори от разстояние чрез онлайн интерфейс, например чрез уебсайт или приложение, търговецът следва да бъде задължен да даде възможност на потребителя да се откаже от такъв договор чрез функция за отказ. Това следва да гарантира, че потребителите могат да се откажат от договора също толкова лесно, колкото и да го сключат. За тази цел търговецът следва да предоставя на потребителя функция за отказ, която е лесна за намиране, постоянно достъпна и ясно видима по време на срока за отказ. Потребителят следва да може да намери функцията и да има достъп до нея по лесен и прост начин. Например потребителят не следва да предприема действия за намиране или достъп до функцията, като например изтегляне на приложение, ако договорът не е сключен чрез това приложение. За да улесни процеса, търговецът би могъл например да осигури хипервръзки, водещи потребителя до функцията за отказ. Потребителят следва да има право да направи изявление за отказ и да предостави или потвърди информацията, необходима за идентифициране на договора. Например потребител, който вече се е идентифицирал, например чрез влизане в системата, следва да може да се откаже от договора, без да е необходимо да предоставя отново своите идентификационни данни или, когато е приложимо, да идентифицира договора, от който желае да се откаже. За да се избегне неволно упражняване на правото на отказ от страна на потребителя, търговецът следва да изиска от потребителя да потвърди решението за отказ чрез средства, които потвърждават намерението на потребителя да направи това. Ако потребителят е поръчал много стоки или услуги в рамките на един и същ договор от разстояние, търговецът може да предостави на потребителя възможност да се откаже от част от договора, вместо от целия договор. Когато потребителят използва функцията за упражняване на правото си на отказ, търговецът следва да изпрати на потребителя без неоправдано

забавяне потвърждение за получаването на такъв отказ на траен носител. Това задължение следва да се прилага не само за договорите от разстояние за финансови услуги, но и за всички договори от разстояние, за които се прилага правото на отказ съгласно Директива 2011/83/ЕС. Целта на функцията за отказ е да се повиши осведомеността на потребителите относно правото им на отказ и да се опрости възможността да използват това право, тъй като когато става въпрос за продажба от разстояние както на финансови, така и на нефинансови продукти или услуги, потребителят няма възможност да получи лично обяснения или да се запознае лично с възможно сложното или мащабно естество на дадена стока или услуга. Поради тази причина това задължение следва да бъде установено не само за договорите от разстояние за финансови услуги, но и за договорите от разстояние за други стоки и услуги, за които правото на Съюза предвижда право на отказ, за да се увеличат възможностите за потребителите да развалят договорите чрез отказ.

- (38) В допълнение към предоговорната информация, предоставена им от търговеца, потребителите могат да се нуждаят от допълнителна помощ, за да решат коя финансова услуга е най-подходяща за техните нужди и финансово положение. Основната цел на предоставянето на подходящи разяснения е да се гарантира, че потребителят разбира финансовата услуга, предлагана от търговеца, преди да подпише договора. За да се гарантира постигането на тази цел, тези подходящи разяснения следва да се дадат своевременно, така че потребителят да разполага с достатъчно време да се запознае с тях преди сключването на договора. Само възпроизвеждането на предоговорната информация може да е недостатъчно и съответно следва да се избягва. Поради това държавите членки следва да гарантират, че преди сключването на договор за финансови услуги от разстояние търговците предоставят такава помощ във връзка с финансовите услуги, които предлагат на потребителя, като предоставят подходящи разяснения относно основните характеристики на договора, включително възможните допълнителни услуги, и конкретните последици, които този договор може да има за потребителя. По отношение на основните характеристики на договора търговецът следва да разясни главните елементи на предложението, като например общата цена, която потребителят трябва да заплати на търговеца, описанието на основните характеристики на финансовата услуга и нейното въздействие върху потребителя, включително, когато е приложимо, дали допълнителните услуги могат или не могат да бъдат прекратени поотделно и последиците от такова прекратяване. По отношение на конкретните последици от предложението договор търговецът следва също така да разясни основните последици от неизпълнението на договорните задължения по него.
- (39) Договорите, попадащи в обхвата на настоящата директива, могат да бъдат от различно финансово естество и следователно могат да се различават в значителна степен. Поради това държавите членки биха могли да адаптират начина на предоставяне на разясненията към конкретните обстоятелства, при които се предлага финансовата услуга, и към нуждата на потребителя от помощ, като се отчитат познанията и опитът на потребителя по отношение на финансовата услуга и нейното естество. С цел да се гарантира, че потребителят получава подходящи разяснения, държавите членки следва да насърчават търговците да предоставят такива разяснения на потребителя по лесен и ясен начин, в негов интерес.
- (40) Задължението за предоставяне на подходящи разяснения е особено важно, когато потребителите възнамеряват да сключат договор за финансова услуга от разстояние, а търговецът предоставя разясненията чрез напълно автоматизирани онлайн инструменти като чатботове, роботизирани консултации, интерактивни инструменти или подобни средства. За да се гарантира, че потребителят разбира последиците, които договорът може да има върху неговото икономическо положение, потребителят следва винаги, на фазата преди сключването на договора, да може да получи човешка намеса от страна на търговеца, безплатно, в рамките на работното време на търговеца. Потребителят следва също така да има право, в обосновани случаи и без това да създава ненужна тежест за търговеца, да поиска човешка намеса след сключването на договора от разстояние. Това би могло да включва правото на човешка намеса при подновяване на договор, в случай на големи затруднения за потребителя или когато е необходимо допълнително разяснение относно договорните условия.
- (41) „Тъмните модели“ в онлайн интерфейсите на търговците са практики, които съществено нарушават или ограничават, умишлено или на практика, способността на получателите на финансовата услуга за самостоятелен и информиран избор или решение. Това важи особено за договорите за финансови услуги, сключени от разстояние. Такива практики могат да бъдат използвани от търговците, за да убедят потребителите, които са получатели на тяхната услуга, да възприемат нежелано поведение или да вземат нежелани решения, които могат да имат отрицателни последици за тях. Поради това на търговците следва да бъде забранено да заблуждават потребителите, които са получатели на тяхната услуга, или да прилагат способа на т.нар. „побутване“ спрямо тях, както и да нарушават или

ограничават тяхната самостоятелност, вземане на решения или избор посредством структурата, дизайна или функциите на онлайн интерфейса или на част от него. Това може да включва, без да се ограничава до, манипулативен избор на дизайн, с цел насочване на потребителя към избори или действия, които са в полза на търговеца, но които може да не са в интерес на потребителя, като изборът се представя по начин, който не е неутрален, например по-силно открояване на някои възможности за избор чрез визуални, звукови или други компоненти, когато от потребителя се иска да вземе решение. Въпреки че Регламент (ЕС) 2022/2065 на Европейския парламент и на Съвета ⁽¹⁴⁾ забранява на доставчиците на посреднически услуги, управляващи онлайн платформи, да използват тъмни модели при проектирането и организацията на своите онлайн интерфейси, настоящата директива следва да задължава държавите членки да възпрепятстват търговците, предлагащи финансови услуги от разстояние, да използват такива модели при сключването на договори за такива услуги. Следователно разпоредбите на посочения регламент и на настоящата директива се допълват, тъй като се прилагат за търговци, действащи в различно качество. Тъй като поради тяхната сложност и присъщи сериозни рискове финансовите услуги могат да наложат въвеждането на допълнителни подробни изисквания по отношение на „тъмните модели“, на държавите членки следва да бъде разрешено, чрез дерогация от пълната хармонизация, да запазят или въведат по-строги разпоредби, при условие че тези разпоредби са в съответствие с правото на Съюза. Тази възможност е в съответствие с член 3, параграф 9 от Директива 2005/29/ЕО на Европейския парламент и на Съвета ⁽¹⁵⁾ по отношение на нелоялните търговски практики, свързани с финансовите услуги, в който се предвижда, че държавите членки могат също така да налагат изисквания, които са по-ограничителни или по-строги в контекста на финансовите услуги.

- (42) Договорите за финансови услуги, сключени от разстояние, могат да бъдат рекламирани в социалните медии, например от инфлуенсъри. Потребителите биха могли да бъдат насърчавани да вземат решения, без да обмислят свързаните с тях последици и рискове, и да закупуват финансови услуги, които не отговарят на техните нужди. Комисията следва да оцени маркетинговите практики на търговците за рекламиране в социалните медии на договори за финансови услуги, сключвани от разстояние, и евентуалната необходимост от действия в това отношение. Това следва например да се направи в контекста на прилагането на Директива 2005/29/ЕО и на друго съответно законодателство на Съюза по отношение на такива практики. В държавите членки има случаи, в които маркетинговите практики на инфлуенсъри са подвели потребителите чрез рекламиране на определени продукти за финансови услуги в платформите на социалните медии, без да се даде информация за риска от загуба за потребителите. Директива 2005/29/ЕО съдържа разпоредби, които гарантират, че подвеждащите практики, които заблуждават или могат да въведат в заблуждение средния потребител, са забранени и че не може да бъде пропусната съществена информация, от която средният потребител се нуждае, за да вземе информирано решение за сделка. Може да се счита, че тези разпоредби се отнасят до маркетинговите практики на инфлуенсърите в платформите на социалните медии.
- (43) Поради това Директива 2011/83/ЕС следва да бъде съответно изменена.
- (44) Поради това Директива 2002/65/ЕО следва да бъде отменена.
- (45) Доколкото целта на настоящата директива, а именно да допринесе за правилното функциониране на вътрешния пазар чрез постигането на високо равнище на защита на потребителите, не може да бъде постигната в достатъчна степен от държавите членки, а може да бъде постигната по-добре на равнището на Съюза, Съюзът може да приеме мерки в съответствие с принципа на субсидиарност, уреден в член 5 от Договора за Европейския съюз. В съответствие с принципа на пропорционалност, уреден в същия член, настоящата директива не надхвърля необходимото за постигането на тази цел.
- (46) Съгласно Съвместната политическа декларация от 28 септември 2011 г. на държавите членки и на Комисията относно обяснителните документи ⁽¹⁶⁾ държавите членки са поели ангажимент в обосновани случаи да прилагат към съобщението за своите мерки за транспониране един или повече документи, обясняващи връзката между елементите на дадена директива и съответстващите им части от националните инструменти за транспониране. По отношение на настоящата директива законодателят смята, че предоставянето на тези документи е обосновано,

⁽¹⁴⁾ Регламент (ЕС) 2022/2065 на Европейския парламент и на Съвета от 19 октомври 2022 г. относно единния пазар на цифрови услуги и за изменение на Директива 2000/31/ЕО (Акт за цифровите услуги) (ОВ L 277, 27.10.2022 г., стр. 1).

⁽¹⁵⁾ Директива 2005/29/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 11 май 2005 г. относно нелоялни търговски практики от страна на търговци към потребители на вътрешния пазар и изменение на Директива 84/450/ЕО на Съвета, Директиви 97/7/ЕО, 98/27/ЕО и 2002/65/ЕО на Европейския парламент и на Съвета, и Регламент (ЕО) № 2006/2004 на Европейския парламент и на Съвета („Директива за нелоялни търговски практики“) (ОВ L 149, 11.6.2005 г., стр. 22).

⁽¹⁶⁾ ОВ С 369, 17.12.2011 г., стр. 14.

ПРИЕХА НАСТОЯЩАТА ДИРЕКТИВА:

Член 1

Изменения на Директива 2011/83/ЕС

Директива 2011/83/ЕС се изменя, както следва:

1) Член 3 се изменя, както следва:

а) вмъква се следният параграф:

„1б. За договорите от разстояние, сключени между търговец и потребител за предоставянето на финансови услуги се прилагат само членове 1 и 2, член 3, параграфи 2, 5 и 6, член 4, член 6а, член 8, параграф 6, член 11а, членове 16а —16д, член 19, членове 21—23, член 24, параграфи 1 и 6, членове 25—27 и член 29.

Освен в случая по член 21, когато договор, посочен в първа алинея, е съставен от първоначално споразумение за услуги, следвано от последователни операции или от серия от отделни операции от едно и също естество, изпълнявани във времето, разпоредбите, посочени в първа алинея, се прилагат само за първоначалното споразумение.

Когато няма първоначално споразумение за услуги, но последователните операции или отделните операции от едно и също естество, изпълнявани във времето, се изпълняват между едни и същи страни по договора, членове 16а и 16г се прилагат само по отношение на първата операция.

Когато обаче в рамките на повече от година не е изпълнена операция от същото естество, следващата операция се счита за първа от нова серия от операции и се прилагат съответно член 16а и 16г“;

б) в параграф 3 буква г) се заменя със следното:

„г) „за финансови услуги, които не попадат в обхвата на член 3, параграф 1б;“

2) В член 6, параграф 1, буква з) се заменя със следното:

„з) когато съществува право на отказ — условията, срока и процедурите за упражняване на това право в съответствие с член 11, параграф 1, както и стандартния формуляр за отказ, съдържащ се в част Б от приложение I, и — когато е приложимо — информация за наличието и местоположението на функцията за отказ, посочена в член 11а;“

3) Вмъква се следният член:

„Член 11а

Упражняване на правото на отказ от договори от разстояние, сключени чрез онлайн интерфейс

1. При договори от разстояние, сключени чрез онлайн интерфейс, търговецът осигурява възможността потребителят да се откаже от договора, като използва функцията за отказ.

Функцията за отказ се обозначава с думите „откажете се от договора тук“ или със също толкова недвусмислен израз, по лесночетлив начин. Функцията за отказ е постоянно на разположение през целия срок за отказ. Тя се помещава на видно място в онлайн интерфейса и е леснодостъпна за потребителя.

2. Функцията за отказ дава възможност на потребителя да изпрати онлайн изявление за отказ, с което да информира търговеца за решението си да се откаже от договора. Това онлайн изявление за отказ позволява на потребителя лесно да предостави или потвърди следната информация:

а) своето име;

б) данни, идентифициращи договора, от който желае да се откаже;

в) данни за електронното средство, чрез което потвърждението за отказа да бъде изпратено на потребителя.

3. След като потребителят попълни онлайн изявлението за отказ в съответствие с параграф 2, търговецът дава възможност на потребителя да го подаде чрез функция за потвърждаване.

Тази функция за потвърждаване се обозначава по лесночетлив начин и само с думите „потвърждавам отказа“ или със също толкова недвусмислен израз.

4. След като потребителят активира функцията за потвърждаване, търговецът своевременно изпраща на потребителя потвърждение за получаването на отказа на траен носител, съдържащо информация за неговото съдържание и датата и часа на подаването му.

5. Счита се, че потребителят е упражнил правото си на отказ в рамките на приложимия срок за отказ, ако е подал онлайн изявлението за отказ, посочено в настоящия член, преди изтичането на този срок.“

4) Въмква се следната глава:

„ГЛАВА III

Правила относно договорите за финансови услуги, сключени от разстояние

Член 16а

Изисквания за предоставяне на информация относно договорите от разстояние за финансови услуги

1. Достатъчно време преди потребителят да бъде обвързан с договор от разстояние или със съответно предложение, търговецът му представя по ясен и разбираем начин следната информация:

- a) самоличността и основната стопанска дейност на търговеца и, когато е приложимо, самоличността и основната стопанска дейност на търговеца, от чието име той действа;
- б) географския адрес, на който е установен търговецът, както и телефонния номер и адреса на електронна поща на търговеца, или данни за всякакви други средства за комуникация, предлагани от търговеца, и когато е приложимо, тези на търговеца, от чието име той действа; всички тези средства за комуникация, предлагани от търговеца, позволяват на потребителя да се свързва бързо с търговеца и да общува ефективно с него, и гарантират, че потребителят може да съхранява всяка писмена кореспонденция с търговеца на траен носител;
- в) актуални данни за контакт, които позволяват на потребителя да изпраща евентуални жалби до търговеца и, когато е приложимо, до търговеца, от чието име той действа;
- г) когато търговецът е регистриран в търговски или друг подобен публичен регистър, регистърът, в който е вписан търговецът, и регистрационният му номер или равностоен начин за идентификация в този регистър;
- д) когато за дейността на търговеца се прилага разрешителен режим, наименование, адрес, уебсайт и всяка друга информация за контакт на съответния надзорен орган;
- е) описание на основните характеристики на финансовата услуга;
- ж) общата цена, която ще бъде платена от потребителя на търговеца за финансовата услуга, включително всички свързани с нея такси, налози и разходи и всички данъци, платими чрез търговеца, или, когато не може да бъде указана точна цена — базата за изчисление на цената, която дава възможност на потребителя да я провери;
- з) когато е приложимо, информация за последиците от забавени или пропуснати плащания;
- и) когато е приложимо, информацията, че цената е била индивидуализирана въз основа на автоматизирано вземане на решения;
- й) когато е приложимо, уведомление, посочващо, че финансовата услуга е свързана с инструменти, при които има специални рискове, свързани с техните специфични характеристики или с операциите, които се извършват, или чиято цена зависи от колебанията на финансовите пазари извън контрола на търговеца, както и уведомление, посочващо, че постигнатите в миналото резултати не са показателни за бъдещите такива;
- к) уведомление за възможността да има други данъци и/или разходи, които не се плащат чрез търговеца или не се налагат от него;
- л) всички ограничения на срока, за който предоставената съгласно настоящия параграф информация е валидна;

- м) условията на плащане и изпълнение;
- н) всякакви конкретни допълнителни разходи за потребителя за ползването на средствата за комуникация от разстояние, ако се начисляват такива допълнителни разходи;
- о) когато в инвестиционната стратегия на финансовата услуга са включени екологични или социални фактори — информация за всички екологични или социални цели, които се преследват с финансовата услуга;
- п) наличието или липсата на право на отказ от договора и, когато има такова право — информация за срока за отказ и условията за упражняването на това право, включително информация за сумата, чието плащане може да бъде изискано от потребителя, както и последиците от неупражняването на това право;
- р) минималната продължителност на договора от разстояние, в случай че финансовите услуги се предоставят постоянно или на интервали;
- с) информация относно правата, които страните биха могли да имат за предсрочно или едностранно прекратяване на договора съгласно условията на договора от разстояние, включително евентуалните неустойки, налагани съгласно договора в такива случаи;
- т) практически указания и процедури за упражняване на правото на отказ в съответствие с член 16б, параграф 1, в които се посочват наред с другото, телефонния номер и адреса на електронна поща на търговеца или данни за други средства за комуникация, приложими за изпращането на изявлението за отказ, а за договорите за финансови услуги, сключени чрез онлайн интерфейс — информация за наличието и местоположението на функцията за отказ, посочена в член 11а;
- у) евентуална договорна разпоредба относно правото, приложимо по отношение на договора от разстояние, и/или относно компетентния съд;
- ф) езика или езиците, на които се предоставят договорните условия и предварителната информация, предвидена в настоящия член, както и езика или езиците, на които търговецът се задължава, със съгласието на потребителя, да комуникира по време на срока на договора от разстояние;
- х) когато е приложимо, възможността за използване на извънсъдебен механизъм за подаване на жалби и уреждане на спорове, който прилага търговецът, и начините за достъп до него;
- ц) наличието на гаранционни фондове или други договорености за обезщетяване, които не са обхванати от директиви 2014/49/ЕС (*) и 97/9/ЕО на Европейския парламент и на Съвета (**).

2. Държавите членки могат да запазят или да въведат в своето национално право изисквания за език, на който да се предоставя информацията, посочена в параграф 1, за да гарантират, че тази информация е лесноразбираема от потребителя.

3. В случай на гласова телефонна комуникация — самоличността на търговеца и търговската цел на обаждането от страна на търговеца се посочват по недвусмислен начин в началото на всяко обаждане до потребителя. Когато обаждането се записва или може да бъде записано, търговецът уведомява потребителя и за това.

4. Чрез дерогация от параграф 1, при гласовата телефонна комуникация, посочена в параграф 3, ако потребителят изрично се съгласи, търговецът може да предостави само информацията, посочена в параграф 1, букви а), е), ж), к) и п), преди потребителят да бъде обвързан от договора от разстояние. В този случай търговецът информира потребителя за естеството и наличието на другата информация, посочена в параграф 1. Търговецът предоставя тази друга информация, изисквана по параграф 1, на траен носител незабавно след сключването на договора от разстояние.

5. В случай че информацията, посочена в параграф 1, е предоставена по-малко от един ден преди потребителят да бъде обвързан от договора от разстояние, държавите членки изискват от търговеца да изпрати на потребителя напомняне за възможността да се откаже от договора от разстояние и за процедурата, която да следва, за да се откаже от него, в съответствие с член 16б. Това напомняне се изпраща на потребителя на траен носител между един и седем дни след сключването на договора от разстояние.

6. Информацията, посочена в параграф 1, се предоставя на потребителя на траен носител и в лесен за четене вид.

При поискване посочената в параграф 1 информация се предоставя в подходящ и достъпен формат на потребителите с увреждания, включително на тези с нарушено зрение.

7. С изключение на информацията, посочена в параграф 1, букви а), е), ж), к) и п), на търговеца се разрешава да представя информацията в различни слоеве, когато прави това по електронен път.

Когато информацията е представена в различни слоеве, трябва да има възможност посочената в параграф 1 информация, да се преглежда, запазва и отпечатва като един документ.

В такива случаи търговецът следва да гарантира, че пълната предоговорна информация, посочена в параграф 1, се предоставя на потребителя преди сключването на договора от разстояние.

8. Тежестта на доказване за спазването на изискванията за предоставяне на информация, предвидени в настоящия член, се носи от търговеца.

9. Държавите членки могат да приемат или да запазват разпоредби относно изискванията за предоставяне на предоговорна информация, които са по-строги от предвидените в настоящия член, когато въпросните разпоредби са в съответствие с правото на Съюза.

10. Когато друг акт на Съюза, с който се уреждат конкретни финансови услуги, съдържа правила относно информацията, която трябва да бъде предоставена на потребителя преди сключването на договора, за тези конкретни финансови услуги се прилагат само предвидените във въпросния акт на Съюза правила - независимо от степента на подробност на тези правила - освен ако в посочения акт на Съюза не е предвидено друго.

Когато посоченият друг акт на Съюза не съдържа правила за информацията относно правото на отказ, търговецът информира потребителя за наличието или липсата на такова право в съответствие с параграф 1, буква п).

Член 16б

Право на отказ от договори от разстояние за финансови услуги

1. Държавите членки гарантират, че потребителят разполага със срок от 14 календарни дни, за да се окаже от даден договор без неустойка и без да посочва причини за това. Този срок се удължава на 30 календарни дни при договори от разстояние, свързани с лични пенсионни операции.

Срокът за отказ, посочен в първа алинея, започва да тече:

- а) от деня на сключване на договора от разстояние, или
- б) от деня, в който потребителят получи договорните условия и информацията в съответствие с член 1 ба, ако този ден е след датата, посочена в буква а) от настоящата алинея.

Ако потребителят не е получил договорните условия и информацията в съответствие с член 1 ба, срокът за отказ във всички случаи изтича 12 месеца и 14 дни след сключването на договора от разстояние. Това правило не се прилага, ако потребителят не е бил информиран за правото си на отказ в съответствие с член 1 ба, параграф 1, буква п).

2. Правото на отказ не се прилага за:

- а) потребителски финансови услуги, чиято цена зависи от колебанията на финансовия пазар извън контрола на търговеца, които биха могли да настъпят по време на срока за отказ, като например услуги, свързани със:
 - чуждестранна валута,
 - инструменти на паричния пазар,
 - прехвърлими ценни книжа,
 - дялове в предприятия за колективно инвестиране,
 - договори за финансови фючърси, включително еквивалентни инструменти с паричен сетълмент,

- форуърдни споразумения върху лихвени проценти,
 - лихвени, валутни и капиталови суапове,
 - опции за придобиване или разпореждане с инструментите, посочени в настоящата буква, включително еквивалентни инструменти с паричен сетълмент. Тази категория включва по-специално опции върху валута и върху лихвени проценти;
- б) застрахователни полици за пътуване и багаж или подобни краткосрочни застрахователни полици със срок по-кратък от един месец;
- в) договори, чието изпълнение е напълно приключено от двете страни по изричното искане на потребителя, преди потребителят да е упражнил правото си на отказ от договора.
3. Счита се, че потребителят е упражнил правото си на отказ в рамките на срока за отказ, посочен в параграф 1, ако съобщението относно упражняването на правото на отказ е изпратено от потребителя преди изтичането на този срок.
4. Когато допълнителна услуга, свързана с договора от разстояние за финансова услуга, се предоставя от търговеца или от трето лице въз основа на споразумение между това трето лице и търговеца, потребителят не е обвързан от допълнителния договор, ако упражни правото си на отказ в съответствие с настоящия член. Ако потребителят избере да прекрати допълнителния договор, това не води до каквито и да било разноски за него.
5. Настоящият член не засяга правилата на националното право, с които се установява срок, в който изпълнението на договора не може да започне.
6. Когато друг акт на Съюза, с който се уреждат конкретни финансови услуги, съдържа правила относно правото на отказ, за тези конкретни финансови услуги се прилагат само предвидените във въпросния акт на Съюза правила относно правото на отказ, освен ако в посочения друг акт на Съюза не е предвидено друго. Когато с този друг акт на Съюза на държавите членки се предоставя свободата да изберат между право на отказ и друга възможност, като например срок за размисъл, за тези конкретни финансови услуги се прилагат само съответните правила от този акт на Съюза, освен ако в посочения друг акт на Съюза не е предвидено друго.
7. Чрез дерогация от настоящия член, държавите членки могат да изберат вместо това да прилагат по отношение на правото на отказ или срока за размисъл посочените по-долу разпоредби за следните финансови услуги:
- а) член 14, параграф 6 от Директива 2014/17/ЕС на Европейския парламент и на Съвета (***) по отношение на договори за кредит, изключени от обхвата на посочената директива съгласно член 3, параграф 2 от нея; и
 - б) членове 26 и 27 от Директива (ЕС) 2023/2225 на Европейския парламент и на Съвета (****) по отношение на договори за кредит, изключени от обхвата на посочената директива съгласно член 2, параграф 2 от нея.

Член 16в

Плащане за услугата, предоставена преди отказа

1. Когато потребителят упражни правото на отказ съгласно член 16б, от него може да се изисква да заплати само услугата, реално предоставена от търговеца в съответствие с договора от разстояние. Потребителят заплаща тази услуга без ненужно забавяне. Дължимата сума не може:
- а) да превишава сумата, която е пропорционална на обема на вече предоставената услуга в сравнение с пълното покритие на договора от разстояние;
 - б) в никакъв случай да бъде такава, че да може да се разглежда като неустойка.
2. Държавите членки могат да предвидят, че от потребителя не може да се изисква да заплати каквато и да е сума при отказ от застрахователен договор.
3. Търговецът не може да изисква от потребителя да заплати каквато и да е сума на основание параграф 1 от настоящия член, освен когато може да докаже, че потребителят е надлежно уведомен за дължимата сума в съответствие с член 16а, параграф 1, буква п). Същевременно търговецът не може да изисква подобно плащане, ако е започнал изпълнението на договора преди изтичането на срока за отказ, предвиден в член 16б, параграф 1, без предварителното искане на потребителя.

4. Без ненужно забавяне и в рамките на не повече от 30 календарни дни от датата, на която търговецът е получил уведомлението за отказ, той връща на потребителя всички суми, които е получил от него съгласно договора от разстояние, освен сумата, посочена в параграф 1.

5. Потребителят връща на търговеца всички суми, които е получил от търговеца, без ненужно забавяне и в рамките на не повече от 30 календарни дни от датата, на която потребителят се е отказал от договора.

Член 16г

Подходящи разяснения

1. Държавите членки гарантират, че от търговците се изисква да предоставят на потребителя подходящи разяснения относно предложените договори за финансови услуги, които дават възможност на потребителя да прецени дали предложенят договор и допълнителните услуги са съобразени с неговите потребности и финансово положение. Тези разяснения се предоставят на потребителя безплатно, преди сключването на договора. Разясненията включват следните елементи:

- а) изискваната преддоговорна информация;
- б) основните характеристики на предлагания договор, включително възможните допълнителни услуги;
- в) конкретните последици, които предлаганият договор би могъл да има за потребителя, включително, когато е приложимо, последиците при липса на плащане или забавено плащане от страна на потребителя.

2. Държавите членки могат да конкретизират начина, по който се дават разясненията, посочени в параграф 1, както и степента, в която те се дават. Държавите членки могат да адаптират начина и степента спрямо конкретните обстоятелства, при които се предлага финансовата услуга, лицето, на което тя се предлага, и естеството на предлаганата финансова услуга.

3. Държавите членки гарантират, че в случай че търговецът използва онлайн инструменти, потребителят има право да поиска и да получи човешка намеса на фазата преди сключването на договора и, в обосновани случаи след сключването на договора от разстояние, на същия език като използвания за преддоговорната информация, предоставена в съответствие с член 16а, параграф 1.

4. Тежестта на доказване за спазването на изискванията относно подходящите разяснения, предвидени в настоящия член, се носи от търговеца.

5. Когато друг акт на Съюза, с който се уреждат конкретни финансови услуги, съдържа правила относно подходящите разяснения, които трябва да бъдат предоставени на потребителя, за тези конкретни финансови услуги се прилагат само предвидените в този акт правила относно подходящите разяснения, освен когато в посочения акт на Съюза не е предвидено друго.

Член 16д

Допълнителна защита по отношение на онлайн интерфейсите

1. Без да се засягат Директива 2005/29/ЕО и Регламент (ЕС) 2016/679, държавите членки гарантират, че при сключването на договори от разстояние за финансови услуги търговците не проектират, организират или управляват своите онлайн интерфейси по смисъла на определението в член 3, буква м) от Регламент (ЕС) 2022/2065 на Европейския парламент и на Съвета (*****) по начин, който заблуждава или манипулира потребителите, които са получатели на тяхната услуга, или по друг начин съществено нарушава или ограничава способността им да вземат свободни и информирани решения. По-специално държавите членки приемат мерки, които в съответствие с правото на Съюза са насочени най-малко към една от следните практики на търговците:

- а) по-силно открояване на някои възможности за избор, когато се иска решение от потребителите, които са получатели на тяхната услуга;
- б) повтарящо се искане потребителите, които са получатели на услугата, да направят избор, след като такъв вече е бил направен, особено чрез показване на изскачаш прозорец, който пречи на потребителското преживяване; или
- в) настройки, при които процедурата за отказ от услуга е по-трудна от процедурата за абонирането за нея.

2. Държавите членки могат да приемат или да запазят по-строги разпоредби, относно установените в параграф 1 изисквания към търговците, когато тези разпоредби са в съответствие с правото на Съюза.

- (*) Директива 2014/49/ЕС на Европейския парламент и на Съвета от 16 април 2014 г. относно схемите за гарантиране на депозити (ОВ L 173, 12.6.2014 г., стр. 149).
- (**) Директива 97/9/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 3 март 1997 г. относно схемите за обезщетение на инвеститорите (ОВ L 84, 26.3.1997 г., стр. 22).
- (***) Директива 2014/17/ЕС на Европейския парламент и на Съвета от 4 февруари 2014 г. относно договорите за кредити за жилищни недвижими имоти за потребители и за изменение на директиви 2008/48/ЕО и 2013/36/ЕС и Регламент (ЕС) № 1093/2010 (ОВ L 60, 28.2.2014 г., стр. 34).
- (****) Директива (ЕС) 2023/2225 на Европейския парламент и на Съвета от 18 октомври 2023 г. относно договорите за потребителски кредити и за отмяна на Директива 2008/48/ЕО (ОВ L, 2023/2225, 30.10.2023 г., ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2023/2225/oj>).
- (*****) Регламент (ЕС) 2022/2065 на Европейския парламент и на Съвета от 19 октомври 2022 г. относно единния пазар на цифрови услуги и за изменение на Директива 2000/31/ЕО (Акт за цифровите услуги) (ОВ L 277, 27.10.2022 г., стр. 1).“

5) В член 24 се добавя следният параграф:

„6. По отношение на нарушенията на мерките, приети съгласно разпоредбите, посочени в член 3, параграф 16, които се прилагат към договорите от разстояние за потребителски финансови услуги, държавите членки гарантират, че когато се налагат санкции в съответствие с член 21 от Регламент (ЕС) 2017/2394, те включват възможността за налагане на глоби чрез административни процедури или за започване на съдебно производство за налагане на глоби, или и двете.“

6) В член 29 параграф 1 се заменя със следното:

„1. Когато държава членка използва някоя от възможностите за избор на нормативна уредба, посочени в член 3, параграф 4, член 6, параграфи 7 и 8, член 7, параграф 4, член 8, параграф 6, член 9, параграфи 1а и 3, член 16, втори и трети параграф, член 16а, параграфи 2 и 9, член 16б, параграф 7 и член 16д, тя информира Комисията за това до 19 декември 2025 г., както и за всякакви последващи промени.“

7) Приложение I се изменя в съответствие с приложение I към настоящата директива.

Член 2

Транспониране и преглед

1. Държавите членки приемат и публикуват не по-късно от 19 декември 2025 г. законовите, подзаконовите и административните разпоредби, необходими, за да се съобразят с настоящата директива. Те незабавно съобщават на Комисията текста на тези разпоредби.

Те прилагат тези разпоредби от 19 юни 2026 г.

Когато държавите членки приемат тези разпоредби, в тях се съдържа позоваване на настоящата директива или то се извършва при официалното им публикуване. Те включват също така уточнение, че позоваванията в действащите закони, подзаконови и административни разпоредби на директивата, отменена с настоящата директива, се считат за позовавания на настоящата директива. Условието и редът на позоваване и формулировката на уточнението се определят от държавите членки.

2. Държавите членки съобщават на Комисията текста на основните разпоредби от националното законодателство, които те приемат в областта, уредена с настоящата директива.

3. До 31 юли 2030 г. Комисията представя на Европейския парламент и на Съвета доклад за прилагането на настоящата директива, включително на функцията за отказ. Този доклад включва оценка на функционирането на единния пазар на договорите за финансови услуги, сключени от разстояние, в Съюза, и на въздействието на настоящата директива върху друго приложимо право на Съюза.

Член 3

Отмяна

Директива 2002/65/ЕО се отменя, считано от 19 юни 2026 г.

Позоваванията на отменената директива се считат за позовавания на Директива 2011/83/ЕС, изменена с настоящата директива, и се четат съгласно таблицата на съответствието в приложението към настоящата директива.

Член 4

Влизане в сила

Настоящата директива влиза в сила на двадесетия ден след публикуването ѝ в *Официален вестник на Европейския съюз*.

Член 5

Адресати

Адресати на настоящата директива са държавите членки.

Съставено в Страсбург на 22 ноември 2023 година.

За Европейския парламент
Председател
R. METSOLA

За Съвета
Председател
P. NAVARRO RÍOS

ПРИЛОЖЕНИЕ I

Приложение I към Директива 2011/83/ЕС се изменя, както следва:

В „А. Стандартни указания за отказ“, в заглавието „Указания за попълване“ указание 3 се заменя със следното:

„[3] Ако сте задължени да осигурите функция, позволяваща на потребителя да се откаже от сключения онлайн договор, добавете следното: „Можете също така да упражните правото си на отказ онлайн на [посочете интернет адрес или друго подходящо разяснение къде се намира функцията за отказ]. Ако използвате тази онлайн функция, своевременно ще Ви изпратим потвърждение за получаването на отказа на траен носител (например по електронна поща), включително неговото съдържание и датата и часа на подаването му.“ Ако давате възможност на потребителя по електронен път да попълни и подаде информация за своя отказ от договора на Вашия уебсайт, добавете следното: „Можете също така да попълните и подадете по електронен път на нашия уебсайт [добавете интернет адрес] стандартния формуляр за отказ или друго недвусмислено изявление за отказ. Ако използвате тази възможност, незабавно ще Ви изпратим на траен носител (например по електронна поща) съобщение за потвърждаване на получаването на отказа.““

ПРИЛОЖЕНИЕ II

Таблица на съответствието

Директива 2002/65/ЕО	Директива 2011/83/ЕС, изменена с настоящата директива
Член 1, параграф 1	—
Член 1, параграф 2, първа алинея	Член 3, параграф 1б, втора алинея
Член 1, параграф 2, втора алинея	Член 3, параграф 1б, трета и четвърта алинеи
Член 2, буква а)	Член 2, точка 7
Член 2, буква б)	Член 2, точка 12
Член 2, буква в)	Член 2, точка 2
Член 2, буква г)	Член 2, точка 1
Член 2, буква д)	Член 2, точка 7
Член 2, буква е)	Член 2, точка 10
Член 2, буква ж)	—
Член 3, параграф 1	Член 1ба, параграф 1
Член 3, параграф 1, точка 1, букви а), б) и в)	Член 1ба, параграф 1, букви а) и б)
Член 3, параграф 1, точка 1, буква г)	Член 1ба, параграф 1, буква г)
Член 3, параграф 1, точка 1, буква д)	Член 1ба, параграф 1, буква д)
Член 3, параграф 1, точка 2, буква а)	Член 1ба, параграф 1, буква е)
Член 3, параграф 1, точка 2, буква б)	Член 1ба, параграф 1, буква ж)
Член 3, параграф 1, точка 2, буква в)	Член 1ба, параграф 1, буква й)
Член 3, параграф 1, точка 2, буква г)	Член 1ба, параграф 1, буква к)
Член 3, параграф 1, точка 2, буква д)	Член 1ба, параграф 1, буква л)
Член 3, параграф 1, точка 2, буква е)	Член 1ба, параграф 1, буква м)
Член 3, параграф 1, точка 2, буква ж)	Член 1ба, параграф 1, буква н)
Член 3, параграф 1, точка 3, буква а)	Член 1ба, параграф 1, буква п)
Член 3, параграф 1, точка 3, буква б)	Член 1ба, параграф 1, буква р)
Член 3, параграф 1, точка 3, буква в)	Член 1ба, параграф 1, буква с)
Член 3, параграф 1, точка 3, буква г)	Член 1ба, параграф 1, буква т)
Член 3, параграф 1, точка 3, буква д)	—
Член 3, параграф 1, точка 3, буква е)	Член 1ба, параграф 1, буква у)
Член 3, параграф 1, точка 3, буква ж)	Член 1ба, параграф 1, буква ф)
Член 3, параграф 1, точка 4, буква а)	Член 1ба, параграф 1, буква х)
Член 3, параграф 1, точка 4, буква б)	Член 1ба, параграф 1, буква ц)

Директива 2002/65/ЕО	Директива 2011/83/ЕС, изменена с настоящата директива
Член 3, параграф 2	—
Член 3, параграф 3, първа алинея, буква а)	Член 16а, параграф 3
Член 3, параграф 3, първа алинея, буква б) и втора алинея	Член 16а, параграф 4
Член 3, параграф 4	—
Член 4, параграфи 1 и 5	Член 16а, параграф 10
Член 4, параграф 2	Член 16а, параграф 9
Член 4, параграфи 3 и 4	—
Член 5, параграф 1	Член 16а, параграф 1, първа алинея, параграф 5 и параграф 6, първа алинея
Член 5, параграф 2	—
Член 5, параграф 3	—
Член 6, параграф 1, първа алинея, първо изречение	Член 16б, параграф 1, първа алинея
Член 6, параграф 1, първа алинея, второ изречение	—
Член 6, параграф 1, втора алинея, първо тире	Член 16б, параграф 1, втора алинея, буква а)
Член 6, параграф 1, втора алинея, второ тире	Член 16б, параграф 1, втора алинея, буква б)
Член 6, параграф 1, трета алинея	—
Член 6, параграф 2, буква а)	Член 16б, параграф 2, буква а)
Член 6, параграф 2, буква б)	Член 16б, параграф 2, буква б)
Член 6, параграф 2, буква в)	Член 16б, параграф 2, буква в)
Член 6, параграфи 3, 4, 5, 6, 7 и 8	—
Член 7, параграф 1, уводна част	Член 16в, параграф 1, уводна част
Член 7, параграф 1, първо тире	Член 16в, параграф 1, буква а)
Член 7, параграф 1, второ тире	Член 16в, параграф 1, буква б)
Член 7, параграф 2	Член 16в, параграф 2
Член 7, параграф 3	Член 16в, параграф 3
Член 7, параграф 4	Член 16в, параграф 4
Член 7, параграф 5	Член 16в, параграф 5
Член 9	—
Член 10	—
Член 11, параграф 1 и параграф 3	Член 24, параграф 1

Директива 2002/65/ЕО	Директива 2011/83/ЕС, изменена с настоящата директива
Член 11, параграф 2	—
Член 12, параграф 1	Член 25, параграф 1
Член 12, параграф 2	—
Член 13, параграф 1	Член 23, параграф 1
Член 13, параграф 2	Член 23, параграф 2
Член 13, параграф 3	—
Член 14	—
Член 15	—
Член 16	—
Член 17	—
Член 18	—
Член 19	—
Член 20	—
Член 21	—
Член 22	—
Член 23	—