

ΟΔΗΓΙΑ 2002/65/ΕΚ ΤΟΥ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟΥ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΙΟΥ ΚΑΙ ΤΟΥ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟΥ

της 23ης Σεπτεμβρίου 2002

σχετικά με την εξ αποστάσεως εμπορία χρηματοοικονομικών υπηρεσιών προς τους καταναλωτές και την τροποποίηση των οδηγιών 90/619/ΕΟΚ του Συμβουλίου, 97/7/ΕΚ και 98/27/ΕΚ

ΤΟ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΙΟ ΚΑΙ ΤΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΤΗΣ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗΣ ΕΝΩΣΗΣ,

Έχοντας υπόψη:

τη συνθήκη για την ίδρυση της Ευρωπαϊκής Κοινότητας, και ιδίως το άρθρο 47 παράγραφος 2 και τα άρθρα 55 και 95,

την πρόταση της Επιτροπής⁽¹⁾,

τη γνώμη της Οικονομικής και Κοινωνικής Επιτροπής⁽²⁾,

Αποφασίζοντας σύμφωνα με τη διαδικασία που αναφέρεται στο άρθρο 251 της συνθήκης⁽³⁾,

Εκτιμώντας τα ακόλουθα:

- (1) Είναι σημαντικό, στο πλαίσιο της υλοποίησης των στόχων της εσωτερικής αγοράς, να ληφθούν μέτρα για την προοδευτική εδραίωση της αγοράς αυτής, τα οποία θα πρέπει να συμβάλλουν εκτός των άλλων και στην επίτευξη υψηλού επιπέδου προστασίας του καταναλωτή, σύμφωνα με τα άρθρα 95 και 153 της συνθήκης.
- (2) Τόσο για τους καταναλωτές όσο και για τους προμηθευτές χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, η εξ αποστάσεως εμπορία χρηματοοικονομικών υπηρεσιών θα είναι ένα από τα κυριότερα απτά αποτελέσματα της ολοκλήρωσης της εσωτερικής αγοράς.
- (3) Στο πλαίσιο της εσωτερικής αγοράς, είναι προς το συμφέρον των καταναλωτών να έχουν πρόσβαση αδιακρίτως στο ευρύτερο δυνατό φάσμα χρηματοοικονομικών υπηρεσιών που διατίθενται στην Κοινότητα, ώστε να μπορούν να επιλέγουν τις πλέον κατάλληλες για τις ανάγκες τους. Προκειμένου να εξασφαλίζεται η ελευθερία επιλογής του καταναλωτή, η οποία αποτελεί ουσιώδες δικαίωμά του, είναι απαραίτητο ένα υψηλό επίπεδο προστασίας του, ώστε να βελτιώνεται η εμπιστοσύνη του στην εξ αποστάσεως πώληση.
- (4) Είναι ουσιώδες για την ομαλή λειτουργία της εσωτερικής αγοράς να είναι οι καταναλωτές σε θέση να διαπραγματεύονται και να συνάπτουν συμβάσεις με προμηθευτή εγκατεστημένο σε άλλο κράτος μέλος, ανεξάρτητα αν ο προμηθευτής είναι εγκατεστημένος και στο κράτος μέλος διαμονής του καταναλωτή.
- (5) Οι χρηματοοικονομικές υπηρεσίες, λόγω του άυλου χαρακτήρα τους, προσφέρονται κατ' εξοχήν για την εξ αποστάσεως πώληση. Η θέσπιση νομικού πλαισίου για την εξ

αποστάσεως εμπορία χρηματοοικονομικών υπηρεσιών θα πρέπει να αυξάνει την εμπιστοσύνη του καταναλωτή στη χρησιμοποίηση των νέων τεχνικών εξ αποστάσεως εμπορίας χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, όπως το ηλεκτρονικό εμπόριο.

- (6) Η παρούσα οδηγία θα πρέπει να εφαρμόζεται σύμφωνα με τη συνθήκη και το παράγωγο δικαιο, συμπεριλαμβανομένης της οδηγίας 2000/31/ΕΚ⁽⁴⁾ περί ηλεκτρονικού εμπορίου, με την προϋπόθεση ότι η τελευταία ισχύει μόνο για τις συναλλαγές τις οποίες καλύπτει.
- (7) Η παρούσα οδηγία αποσκοπεί στην επίτευξη των προαναφερόμενων στόχων, υπό την επιφύλαξη της κοινοτικής ή της εθνικής νομοθεσίας που διέπει την ελεύθερη παροχή υπηρεσιών ή, ενδεχομένως, του ελέγχου που ασκείται από το κράτος μέλος υποδοχής ή/και των συστημάτων χορήγησης αδειών ή εποπτείας των κρατών μελών, στις περιπτώσεις που αυτό είναι συμβατό με την κοινοτική νομοθεσία.
- (8) Εξάλλου, η παρούσα οδηγία, και ιδίως οι διατάξεις της σχετικά με τις πληροφορίες που αφορούν τις συμβατικές ρήτρες σχετικά με το εφαρμοστέο δικαιο στη σύμβαση ή/και το αρμόδιο δικαστήριο, δεν επηρεάζει τη δυνατότητα εφαρμογής, στην εξ αποστάσεως εμπορία χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 44/2001 του Συμβουλίου, της 22ας Δεκεμβρίου 2000, για τη διεθνή δικαιοδοσία, την αναγνώριση και την εκτέλεση αποφάσεων σε αστικές και εμπορικές υποθέσεις⁽⁵⁾ και της σύμβασης της Ρώμης του 1980 για το εφαρμοστέο δικαιο στις συμβατικές ενοχές.
- (9) Η επίτευξη των στόχων του προγράμματος δράσης για τις χρηματοοικονομικές υπηρεσίες απαιτεί ένα ακόμα υψηλότερο επίπεδο προστασίας του καταναλωτή σε ορισμένους τομείς. Αυτό συνεπάγεται μεγαλύτερη σύγκλιση, μεταξύ άλλων, όσον αφορά τα μη εναρμονισμένα μετοχικά αμοιβαία κεφάλαια, τους κανόνες συμπεριφοράς που ισχύουν για τις επενδυτικές υπηρεσίες και την καταναλωτική πίστη. Μέχρις ότου επιτευχθεί η εν λόγω σύγκλιση, θα πρέπει να διατηρηθεί ένα υψηλό επίπεδο προστασίας του καταναλωτή.
- (10) Η οδηγία 97/7/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 20ής Μαΐου 1997, για την προστασία των καταναλωτών κατά τις εξ αποστάσεως συμβάσεις⁽⁶⁾ θεσπίζει τις βασικές διατάξεις που εφαρμόζονται στις εξ αποστάσεως συμβάσεις οι οποίες αφορούν αγαθά και υπηρεσίες και συνάπτονται μεταξύ ενός προμηθευτή και ενός καταναλωτή. Ωστόσο, η εν λόγω οδηγία δεν αφορά τις χρηματοοικονομικές υπηρεσίες.

⁽¹⁾ ΕΕ C 385 της 11.12.1998, σ. 10 και ΕΕ C 177 Ε της 27.6.2000, σ. 21.

⁽²⁾ ΕΕ C 169 της 16.6.1999, σ. 43.

⁽³⁾ Γνώμη του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου της 5ης Μαΐου 1999 (ΕΕ C 279 της 1.10.1999, σ. 207), κοινή θέση του Συμβουλίου της 19ης Δεκεμβρίου 2001 (ΕΕ C 58 Ε της 5.3.2002, σ. 32) και απόφαση του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου της 14ης Μαΐου 2002 (δεν έχει ακόμη δημοσιευθεί στην Επίσημη Εφημερίδα). Απόφαση του Συμβουλίου της 26ης Ιουνίου 2002 (δεν έχει ακόμη δημοσιευθεί στην Επίσημη Εφημερίδα).

⁽⁴⁾ ΕΕ L 178 της 17.7.2000, σ. 1.

⁽⁵⁾ ΕΕ L 12 της 16.1.2001, σ. 1.

⁽⁶⁾ ΕΕ L 144 της 4.6.1997, σ. 19.

- (11) Η Επιτροπή, στο πλαίσιο της ανάλυσης στην οποία προέβη, προκειμένου να προσδιορίσει την ανάγκη λήψης ειδικών μέτρων στο τομέα των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, κάλεσε όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη να της διαβιβάσουν τις παρατηρήσεις τους, με την ευκαιρία ιδίως της εκπόνησης της Πράσινης Βίβλου της με τίτλο: «Χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες: οι προσδοκίες των καταναλωτών». Από τις διαβουλεύσεις που διεξήχθησαν στο πλαίσιο αυτό προέκυψε ότι είναι ανάγκη να ενισχυθεί η προστασία του καταναλωτή στο συγκεκριμένο τομέα. Η Επιτροπή, κατά συνέπεια, αποφάσισε να υποβάλει ειδική πρόταση για την εξ αποστάσεως εμπορία χρηματοοικονομικών υπηρεσιών.
- (12) Διαφορετικές ή ανόμοιες διατάξεις προστασίας των καταναλωτών θεσπιζόμενες από τα κράτη μέλη στον τομέα της εξ αποστάσεως εμπορίας χρηματοοικονομικών υπηρεσιών προς τους καταναλωτές, θα μπορούσαν να έχουν αρνητικές συνέπειες για τη λειτουργία της εσωτερικής αγοράς και τον ανταγωνισμό μεταξύ των επιχειρήσεων. Συνεπώς, χρειάζεται να θεσπισθούν κοινοί κανόνες σε κοινοτικό επίπεδο στο συγκεκριμένο τομέα, χωρίς να θίγει το γενικό επίπεδο προστασίας του καταναλωτή στα κράτη μέλη.
- (13) Με την παρούσα οδηγία θα πρέπει να διασφαλίζεται ένα υψηλό επίπεδο προστασίας του καταναλωτή, ώστε να εξασφαλίζεται η ελεύθερη κυκλοφορία των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών. Τα κράτη μέλη δεν θα πρέπει να μπορούν να προβλέπουν διατάξεις άλλες από αυτές που θεσπίζονται από την παρούσα οδηγία για τους τομείς τους οποίους αυτή εναρμονίζει, εκτός εάν αναφέρεται το αντίθετο ρητώς σε αυτή.
- (14) Η παρούσα οδηγία καλύπτει όλες τις χρηματοοικονομικές υπηρεσίες που είναι δυνατόν να παρασχεθούν εξ αποστάσεως. Ωστόσο, ορισμένες χρηματοοικονομικές υπηρεσίες διέπονται από ειδικές διατάξεις της κοινοτικής νομοθεσίας που εξακολουθούν να εφαρμόζονται στις συγκεκριμένες χρηματοοικονομικές υπηρεσίες. Είναι, εντούτοις, σκόπιμο να θεσπιστούν αρχές σχετικά με την εξ αποστάσεως εμπορία τέτοιων υπηρεσιών.
- (15) Η διαπραγμάτευση συμβάσεων εξ αποστάσεως συνεπάγεται τη χρησιμοποίηση μέσων επικοινωνίας εξ αποστάσεως, χρησιμοποιούμενων στο πλαίσιο ενός συστήματος εξ αποστάσεως πωλήσεως ή παροχής υπηρεσιών, χωρίς ταυτόχρονη παρουσία του προμηθευτή και του καταναλωτή. Η διαρκής εξέλιξη των μέσων αυτών επιβάλλει την ανάγκη καθορισμού έγκυρων αρχών ακόμη και για τα μέσα που χρησιμοποιούνται προς το παρόν ελάχιστα. Επομένως, οι συμβάσεις εξ αποστάσεως είναι εκείνες των οποίων η προσφορά, η διαπραγμάτευση και η σύναψη πραγματοποιούνται εξ αποστάσεως.
- (16) Η ίδια σύμβαση που περιλαμβάνει διαδοχικές πράξεις ή διακριτές πράξεις της αυτής φύσεως που κλιμακώνονται χρονικά μπορεί να χαρακτηρίζεται νομικώς με διαφορετικούς τρόπους στα διάφορα κράτη μέλη. Είναι ωστόσο σημαντικό η παρούσα οδηγία να εφαρμόζεται με τον ίδιο τρόπο σε όλα τα κράτη μέλη. Για το σκοπό αυτό, ενδείκνυται να θεωρηθεί ότι η παρούσα οδηγία εφαρμόζεται στην πρώτη από μια σειρά διαδοχικών πράξεων ή διακριτών πράξεων της αυτής φύσεως που κλιμακώνονται χρονικά και είναι δυνατόν να θεωρηθεί ότι αποτελούν ένα ενιαίο σύνολο, ανεξάρτητα από το εάν η πράξη αυτή ή αυτή η σειρά πράξεων αποτελεί αντικείμενο μιας μοναδικής σύμβασης ή διακριτών διαδοχικών συμβάσεων.
- (17) Μια «αρχική συμφωνία παροχής υπηρεσίας» μπορεί να συνιστά, παραδείγματος χάριν, το άνοιγμα τραπεζικού λογαριασμού, την απόκτηση πιστωτικής κάρτας, και τη σύναψη σύμβασης διαχείρισης χαρτοφυλακίου. «Πράξεις» μπορούν να συνιστούν, παραδείγματος χάριν, η κατάθεση ή η ανάληψη μετρητών προς ή από τραπεζικό λογαριασμό, η πληρωμή με πιστωτική κάρτα και οι συναλλαγές στα πλαίσια σύμβασης διαχείρισης χαρτοφυλακίου. Όταν προστίθενται στην αρχική συμφωνία παροχής υπηρεσίας νέα στοιχεία, όπως είναι η δυνατότητα χρησιμοποίησης ηλεκτρονικού μέσου πληρωμής μαζί με ήδη υφιστάμενο τραπεζικό λογαριασμό, αυτό δεν συνιστά «πράξη» αλλά πρόσθετη σύμβαση στην οποία έχει εφαρμογή η παρούσα οδηγία. Η πραγματοποίηση εγγραφής για την απόκτηση νέων μεριδίων του ίδιου οργανισμού συλλογικών επενδύσεων συνιστά μια από τις «διαδοχικές πράξεις της ίδιας φύσης».
- (18) Η παρούσα οδηγία, αναφερόμενη σε ένα σύστημα παροχής υπηρεσιών οργανωμένο από τον προμηθευτή των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, αποβλέπει να αποκλείσει από το πεδίο εφαρμογής της την παροχή υπηρεσιών η οποία πραγματοποιείται σε αυστηρά περιστασιακή βάση και εκτός συγκεκριμένης εμπορικής δομής, με σκοπό τη σύναψη συμβάσεων εξ αποστάσεως.
- (19) Ο προμηθευτής είναι το πρόσωπο που παρέχει υπηρεσίες εξ αποστάσεως. Η παρούσα οδηγία θα πρέπει, ωστόσο, να εφαρμόζεται και σε περίπτωση που κάποια από τις φάσεις της εμπορίας διεκπεραιώνεται με τη συμμετοχή κάποιου διαμεσολαβητή. Έχοντας υπόψη τη φύση και το βαθμό αυτής της συμμετοχής, θα πρέπει να εφαρμόζονται στο διαμεσολαβητή αυτόν, οι κατάλληλες διατάξεις της παρούσας οδηγίας, ανεξάρτητα από το νομικό του καθεστώς.
- (20) Στα «σταθερά μέσα» συμπεριλαμβάνονται ιδίως δισκέτες, CD-ROM, DVD και σκληροί δίσκοι υπολογιστών του καταναλωτή, όπου αποθηκεύεται το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, ενώ δεν συμπεριλαμβάνονται οι ιστοσελίδες του Διαδικτύου, εκτός εάν οι ιστοσελίδες αυτές πληρούν τα κριτήρια που καθορίζονται στον ορισμό των σταθερών μέσων.
- (21) Η χρησιμοποίηση μέσων επικοινωνίας εξ αποστάσεως δεν θα πρέπει να οδηγεί σε απαράδεκτο περιορισμό των πληροφοριών που παρέχονται στον πελάτη. Προκειμένου να διασφαλίζεται η διαφάνεια, η παρούσα οδηγία καθορίζει απαιτήσεις οι οποίες αποβλέπουν στην επαρκή ενημέρωση του καταναλωτή, τόσο πριν από όσο και μετά τη σύναψη της σύμβασης. Θα πρέπει να παρέχονται στον καταναλωτή πριν από τη σύναψη της σύμβασης, οι απαραίτητες πληροφορίες, ώστε να είναι σε θέση να εκτιμήσει ορθά τη χρηματοοικονομική υπηρεσία που του προτείνεται και να προβαίνει συνεπώς στην επιλογή του, έχοντας πλήρη επίγνωση. Ο προμηθευτής θα πρέπει να υποδεικνύει ρητώς επί πόσο χρόνο ισχύει αμετάβλητη η ενδεχόμενη προσφορά του.
- (22) Τα πληροφοριακά στοιχεία που απαριθμούνται στην παρούσα οδηγία παραπέμπουν στις γενικής φύσεως πληροφορίες που αφορούν όλα τα είδη χρηματοοικονομικών υπηρεσιών. Οι λοιποί όροι πληροφόρησης σχετικά με δεδομένη χρηματοοικονομική υπηρεσία, όπως η κάλυψη από ασφαλιστήριο συμβόλαιο, δεν προσδιορίζονται στην παρούσα οδηγία και μόνο. Αυτό του είδους οι πληροφορίες θα πρέπει να παρέχονται, ανάλογα με την περίπτωση, σύμφωνα με την κοινοτική νομοθεσία ή τη σχετική εθνική νομοθεσία, η οποία θεσπίζεται σύμφωνα με το κοινοτικό δίκαιο.

- (23) Είναι σημαντικό, για να εξασφαλιστεί η βέλτιστη προστασία του καταναλωτή, να ενημερώνεται αυτός επαρκώς για τις διατάξεις της παρούσας οδηγίας και, ενδεχομένως, για τους κώδικες συμπεριφοράς που υφίστανται στον εν λόγω τομέα και να διαθέτει δικαίωμα υπαναχώρησης.
- (24) Όταν το δικαίωμα υπαναχώρησης δεν εφαρμόζεται διότι ο καταναλωτής έχει ζητήσει ρητώς την εκτέλεση μιας σύμβασης, ο προμηθευτής θα πρέπει να πληροφορεί τον καταναλωτή.
- (25) Ο καταναλωτής θα πρέπει να προστατεύεται από τις αυτόκλητες υπηρεσίες. Ο καταναλωτής θα πρέπει να απαλλάσσεται από κάθε υποχρέωση στις περιπτώσεις αυτόκλητων υπηρεσιών, η δε απουσία απάντησης δεν θα πρέπει να ισοδυναμεί με συγκατάθεση εκ μέρους του. Ωστόσο, ο κανόνας αυτός δεν θα πρέπει να θίγει τη σιωπηρή ανανέωση των συμβάσεων που έχουν εγκύρως συναφθεί μεταξύ των μερών, όταν το δικαίωμα των κρατών μελών επιτρέπει μια τέτοια σιωπηρή ανανέωση.
- (26) Τα κράτη μέλη θα πρέπει να λαμβάνουν τα απαραίτητα μέτρα ώστε να προστατεύουν αποτελεσματικά τους καταναλωτές που δεν επιθυμούν να τους διαβιβάζονται προτάσεις με ορισμένα μέσα επικοινωνίας εξ αποστάσεως ή σε ορισμένες χρονικές στιγμές. Η παρούσα οδηγία δεν θα πρέπει να θίγει τις συγκεκριμένες εγγυήσεις που προσφέρει στον καταναλωτή η κοινοτική νομοθεσία για την προστασία του ιδιωτικού βίου και των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.
- (27) Για να προστατεύεται ο καταναλωτής, θα πρέπει να προβλεφθούν κατάλληλες και αποτελεσματικές διαδικασίες υποβολής ενστάσεων και προσφυγών στα κράτη μέλη για το διακανονισμό τυχόν διαφορών μεταξύ των καταναλωτών και των προμηθευτών, με χρησιμοποίηση, ενδεχομένως, των υφιστάμενων διαδικασιών.
- (28) Τα κράτη μέλη θα πρέπει να ενθαρρύνουν τους δημόσιους ή ιδιωτικούς οργανισμούς, οι οποίοι έχουν ιδρυθεί με σκοπό την εξώδικη ρύθμιση διαφορών, να συνεργάζονται για την επίλυση διασυνοριακών διαφορών. Η συνεργασία αυτή θα μπορούσε ιδίως να έχει ως στόχο να παρέχεται στον καταναλωτή η δυνατότητα να απευθύνεται στα εξωδικαστικά όργανα που είναι εγκατεστημένα στο κράτος μέλος διαμονής, για καταγγελίες οι οποίες αφορούν προμηθευτές εγκατεστημένους σε άλλα κράτη μέλη. Η δημιουργία του δικτύου FIN-NET προσφέρει αυξημένη βοήθεια στους καταναλωτές όταν αυτοί χρησιμοποιούν διασυνοριακές υπηρεσίες.
- (29) Η παρούσα οδηγία δεν θίγει τη δυνατότητα των κρατών μελών, σύμφωνα με το κοινοτικό δίκαιο, να επεκτείνουν την προστασία που παρέχεται από την παρούσα οδηγία στους μη κερδοσκοπικούς οργανισμούς ή στα πρόσωπα που κάνουν χρήση χρηματοοικονομικών υπηρεσιών προκειμένου να γίνουν επιχειρηματίες.
- (30) Η παρούσα οδηγία θα πρέπει να καλύπτει και την περίπτωση όπου η εθνική νομοθεσία γνωρίζει και την έννοια της δεσμευτικής συμβατικής δήλωσης εκ μέρους του καταναλωτή.
- (31) Η διάταξη στην παρούσα οδηγία σχετικά με την επιλογή της γλώσσας από τον προμηθευτή δεν θα πρέπει να θίγει τις διατάξεις της εθνικής νομοθεσίας, που έχουν θεσπιστεί σύμφωνα με το κοινοτικό δίκαιο, και οι οποίες διέπουν την επιλογή της γλώσσας.
- (32) Η Κοινότητα και τα κράτη μέλη έχουν δεσμευτεί στο πλαίσιο της γενικής συμφωνίας για το εμπόριο υπηρεσιών (GATS) σχετικά με τη δυνατότητα των καταναλωτών να αγοράζουν στο εξωτερικό τραπεζικές και επενδυτικές υπηρεσίες. Η GATS επιτρέπει στα κράτη μέλη να λαμβάνουν μέτρα για προληπτικούς λόγους, συμπεριλαμβάνοντας μέτρα για την προστασία των επενδυτών, των καταθετών, των ασφαλιζομένων ή των ατόμων στα οποία οφείλεται χρηματοοικονομική υπηρεσία από τον προμηθευτή χρηματοοικονομικής υπηρεσίας. Τα μέτρα αυτά δεν θα πρέπει να επιβάλλουν περιορισμούς οι οποίοι να υπερβαίνουν ό,τι απαιτείται για τη διασφάλιση της προστασίας του καταναλωτή.
- (33) Ενόψει της έκδοσης της παρούσας οδηγίας, είναι σκόπιμο να προσαρμοσθεί το πεδίο εφαρμογής της οδηγίας 97/7/ΕΚ και της οδηγίας 98/27/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 19ης Μαΐου 1998, περί των αγωγών παραλείψεως στον τομέα της προστασίας των συμφερόντων των καταναλωτών⁽¹⁾ καθώς και το πεδίο εφαρμογής της προθεσμίας παραίτησης στην οδηγία 90/619/ΕΟΚ του Συμβουλίου, της 8ης Νοεμβρίου 1990, για το συντονισμό των νομοθετικών, κανονιστικών και διοικητικών διατάξεων σχετικά με την πρωτασφάλιση ζωής και τη θέσπιση διατάξεων που σκοπό έχουν να διευκολύνουν την πραγματική άσκηση της ελεύθερης παροχής των υπηρεσιών⁽²⁾.
- (34) Δεδομένου ότι ο στόχος της παρούσας οδηγίας, ήτοι η θέσπιση κοινών κανόνων για την εξ αποστάσεως εμπορία χρηματοοικονομικών υπηρεσιών προς τους καταναλωτές, δεν μπορεί να επιτευχθεί ικανοποιητικά από τα κράτη μέλη και μπορεί, συνεπώς, να επιτευχθεί καλύτερα σε κοινοτικό επίπεδο, η Κοινότητα μπορεί να λάβει μέτρα σύμφωνα με την αρχή της επικουρικότητας του άρθρου 5 της συνθήκης. Σύμφωνα με την αρχή της αναλογικότητας, όπως διατυπώνεται στο ίδιο άρθρο, η παρούσα οδηγία δεν υπερβαίνει τα αναγκαία όρια προς επίτευξη του στόχου αυτού,

ΕΞΕΔΩΣΑΝ ΤΗΝ ΠΑΡΟΥΣΑ ΟΔΗΓΙΑ:

Άρθρο 1

Αντικείμενο και πεδίο εφαρμογής

1. Αντικείμενο της παρούσας οδηγίας είναι η προσέγγιση των νομοθετικών, κανονιστικών και διοικητικών διατάξεων των κρατών μελών σχετικά με την εξ αποστάσεως εμπορία χρηματοοικονομικών υπηρεσιών προς τους καταναλωτές.
2. Όσον αφορά τις συμβάσεις που αφορούν χρηματοοικονομικές υπηρεσίες οι οποίες περιλαμβάνουν μια αρχική συμφωνία παροχής υπηρεσίας και ακολούθως διαδοχικές πράξεις ή σειρά διακριτών πράξεων της αυτής φύσεως που κλιμακώνονται χρονικά, οι διατάξεις της παρούσας οδηγίας εφαρμόζονται μόνο στην αρχική συμφωνία.

⁽¹⁾ ΕΕ L 166 της 11.6.1998, σ. 51· οδηγία όπως τροποποιήθηκε τελευταία από την οδηγία 2000/31/ΕΚ (ΕΕ L 178 της 17.7.2000, σ. 1).

⁽²⁾ ΕΕ L 330 της 29.11.1990, σ. 50· οδηγία όπως τροποποιήθηκε τελευταία από την οδηγία 92/96/ΕΟΚ (ΕΕ L 360 της 9.12.1992, σ. 1).

Αν δεν υπάρχει αρχική συμφωνία παροχής υπηρεσίας αλλά οι διαδοχικές ή διακριτές πράξεις της αυτής φύσεως που κλιμακώνονται χρονικά, διενεργούνται μεταξύ των ίδιων συμβαλλομένων μερών, τα άρθρα 3 και 4 εφαρμόζονται μόνο κατά τη διενέργεια της πρώτης πράξης. Όταν όμως δεν έχει διενεργηθεί πράξη της ίδιας φύσης για διάστημα άνω του ενός έτους, η διενέργεια της επόμενης πράξης θεωρείται ως η πρώτη μιας νέας σειράς πράξεων και, συνεπώς, εφαρμόζονται τα άρθρα 3 και 4.

Άρθρο 2

Ορισμοί

Για τους σκοπούς της παρούσας οδηγίας, νοούνται ως:

- α) «σύμβαση εξ αποστάσεως»: κάθε σύμβαση που αφορά χρηματοοικονομικές υπηρεσίες και συνάπτεται μεταξύ ενός προμηθευτή και ενός καταναλωτή, στο πλαίσιο συστήματος εξ αποστάσεως πώλησης ή παροχής υπηρεσιών οργανωμένου από τον προμηθευτή, ο οποίος χρησιμοποιεί αποκλειστικά, για τη σύμβαση αυτή, ένα ή περισσότερα μέσα επικοινωνίας εξ αποστάσεως, μέχρι και τη στιγμή σύναψης της σύμβασης·
- β) «χρηματοοικονομική υπηρεσία»: κάθε υπηρεσία τραπεζικής, πιστωτικής, ασφαλιστικής ή επενδυτικής φύσεως, ή σχετική με ατομικές συντάξεις ή με πληρωμές·
- γ) «προμηθευτής»: κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο, δημοσίου ή ιδιωτικού δικαίου, το οποίο, ενεργώντας στο πλαίσιο της εμπορικής ή επαγγελματικής του ιδιότητας, παρέχει συμβατικά υπηρεσίες που αποτελούν αντικείμενο συμβάσεων εξ αποστάσεως·
- δ) «καταναλωτής»: κάθε φυσικό πρόσωπο το οποίο, στο πλαίσιο συμβάσεων εξ αποστάσεως, ενεργεί για σκοπούς εκτός του πεδίου της εμπορικής ή επαγγελματικής του δραστηριότητας·
- ε) «μέσο επικοινωνίας εξ αποστάσεως»: κάθε μέσο το οποίο μπορεί να χρησιμοποιηθεί, χωρίς την αυτοπρόσωπη και ταυτόχρονη παρουσία του προμηθευτή και του καταναλωτή, για την εξ αποστάσεως εμπορία υπηρεσίας μεταξύ των μερών αυτών·
- στ) «σταθερό μέσο»: κάθε μέσο που επιτρέπει στον καταναλωτή να αποθηκεύει πληροφορίες απευθυνόμενες προσωπικά σε αυτόν, κατά τρόπο προσπελάσιμο για μελλοντική αναφορά επί χρονικό διάστημα επαρκές για τους σκοπούς που εξυπηρετούν οι πληροφορίες, και το οποίο επιτρέπει την ακριβή αναπαραγωγή των αποθηκευμένων πληροφοριών·
- ζ) «φορέας ή προμηθευτής μέσου επικοινωνίας εξ αποστάσεως»: κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο, ιδιωτικού ή δημοσίου δικαίου, του οποίου η εμπορική ή επαγγελματική δραστηριότητα συνίσταται στη διάθεση ενός ή περισσότερων μέσων επικοινωνίας εξ αποστάσεως στους προμηθευτές.

Άρθρο 3

Πληροφόρηση του καταναλωτή πριν από τη σύναψη της σύμβασης εξ αποστάσεως

1. Ο καταναλωτής σε εύθετο χρόνο και προτού δεσμευθεί από μια εξ αποστάσεως σύμβαση ή προσφορά, λαμβάνει τις πληροφορίες που αφορούν:

1. Τον προμηθευτή

- α) την ταυτότητα και την κύρια δραστηριότητα του προμηθευτή, τη γεωγραφική διεύθυνση στην οποία είναι εγκατεστημένος ο προμηθευτής, καθώς και κάθε άλλη γεωγραφική διεύθυνση που πρέπει να λαμβάνεται υπόψη για τις σχέσεις του καταναλωτή με τον προμηθευτή·

β) την ταυτότητα του αντιπροσώπου του προμηθευτή που είναι εγκατεστημένος στο κράτος μέλος διαμονής του καταναλωτή και τη γεωγραφική διεύθυνση που πρέπει να λαμβάνεται υπόψη για τις σχέσεις του καταναλωτή με τον αντιπρόσωπο, όταν υπάρχει αντιπρόσωπος·

γ) εάν οι επαγγελματικές επαφές του καταναλωτή έγιναν με άλλον επαγγελματία πλην του προμηθευτή, την ταυτότητα του εν λόγω επαγγελματία, την ιδιότητα με την οποία ενεργεί έναντι του καταναλωτή, και τη γεωγραφική διεύθυνση που πρέπει να λαμβάνεται υπόψη για τις σχέσεις μεταξύ του καταναλωτή και του επαγγελματία·

δ) όταν ο προμηθευτής είναι καταχωρημένος σε εμπορικό ή αντίστοιχο δημόσιο μητρώο, το εμπορικό μητρώο στο οποίο είναι εγγεγραμμένος ο προμηθευτής και τον αριθμό καταχώρησής του ή ισοδύναμο μέσο αναγνώρισης στο εν λόγω μητρώο·

ε) όταν η δραστηριότητα του προμηθευτή υπόκειται σε καθεστώς έγκρισης, τα στοιχεία της αρμόδιας εποπτεύουσας αρχής.

2. Τη χρηματοοικονομική υπηρεσία

α) περιγραφή των κυριότερων χαρακτηριστικών στοιχείων της χρηματοοικονομικής υπηρεσίας·

β) το συνολικό τίμημα που πρέπει να πληρώσει ο καταναλωτής στον προμηθευτή για τη χρηματοοικονομική υπηρεσία, συμπεριλαμβανομένων όλων των συναφών τελών, επιβαρύνσεων και δαπανών και όλων των φόρων που εισπράττονται μέσω του προμηθευτή, ή, εάν δεν μπορεί να προσδιοριστεί το ακριβές τίμημα, τη βάση υπολογισμού του, κατά τρόπον ώστε να μπορεί να το ελέγξει ο καταναλωτής·

γ) ενδεχομένως, κοινοποίηση οποία αναφέρει ότι η χρηματοοικονομική υπηρεσία συνδέεται με τίτλους που συνεπάγονται ειδικούς κινδύνους συνδεδεμένους με τα ειδικά χαρακτηριστικά ή τις πράξεις που πρέπει να εκτελεστούν ή των οποίων η τιμή εξαρτάται από τις διακυμάνσεις στις κεφαλαιαγορές επί των οποίων ο προμηθευτής δεν έχει καμία επίδραση, καθώς και ότι οι επιδόσεις του παρελθόντος δεν αποτελούν δείκτη για τις μελλοντικές επιδόσεις·

δ) μνεία της ενδεχόμενης ύπαρξης άλλων φόρων ή/και δαπανών που δεν εισπράττονται μέσω του προμηθευτή ούτε χρεώνονται από αυτόν·

ε) τους τυχόν χρονικούς περιορισμούς της ισχύος των παρεχόμενων πληροφοριών·

στ) τις ρυθμίσεις σχετικά με την πληρωμή και την εκτέλεση·

ζ) το τυχόν ειδικό επιπλέον κόστος που συνεπάγεται για τον καταναλωτή η χρήση των μέσων επικοινωνίας εξ αποστάσεως, εάν αυτό το επιπλέον κόστος χρεώνεται.

3. Τη σύμβαση εξ αποστάσεως

- α) την ύπαρξη ή μη δικαιώματος υπαναχώρησης, όπως προβλέπεται στο άρθρο 6, και, εάν υπάρχει τέτοιο δικαίωμα, τη διάρκεια και τις προϋποθέσεις άσκησης του, συμπεριλαμβανομένων πληροφοριών για το ποσό που ενδέχεται να υποχρεωθεί να πληρώσει ο καταναλωτής σύμφωνα με το άρθρο 7 παράγραφος 1, καθώς επίσης και τις συνέπειες της μη άσκησης αυτού του δικαιώματος·

- β) την ελάχιστη διάρκεια της σύμβασης εξ αποστάσεως, εάν πρόκειται για σύμβαση παροχής χρηματοοικονομικών υπηρεσιών σε μόνιμη βάση ή περιοδικά·
- γ) πληροφορίες σχετικά με τα δικαιώματα που μπορεί να έχουν τα μέρη να προκαλέσουν την πρόωγη ή μονομερή λύση της σύμβασης εξ αποστάσεως δυνάμει των όρων της σύμβασης εξ αποστάσεως, συμπεριλαμβανομένων των σχετικών ποινών που προβλέπονται στη σύμβαση στις περιπτώσεις αυτές·
- δ) πρακτικές οδηγίες για την άσκηση του δικαιώματος υπαναχώρησης, όπου να αναγράφεται, μεταξύ άλλων, η διεύθυνση στην οποία πρέπει να απευθύνεται η κοινοποίηση·
- ε) το κράτος μέλος ή τα κράτη μέλη στη νομοθεσία των οποίων βασίζεται ο προμηθευτής για τη δημιουργία σχέσεων με τον καταναλωτή πριν από τη σύναψη της σύμβασης εξ αποστάσεως·
- στ) οποιαδήποτε συμβατική ρήτρα σχετικά με το δικαιο που εφαρμόζεται στη σύμβαση εξ αποστάσεως ή/και το αρμόδιο δικαστήριο·
- ζ) τη γλώσσα ή τις γλώσσες στις οποίες παρέχονται οι όροι της σύμβασης και την αναφερόμενη στο παρόν άρθρο εκ των προτέρων πληροφόρηση, καθώς και τη γλώσσα ή τις γλώσσες στις οποίες ο προμηθευτής, σε συμφωνία με τον καταναλωτή, αναλαμβάνει την υποχρέωση να επικοινωνεί κατά τη διάρκεια της σύμβασης.

4. Την προσφυγή

- α) την ύπαρξη ή έλλειψη εξωδικαστικών διαδικασιών υποβολής ενστάσεων και προσφυγών στις οποίες έχει πρόσβαση ο καταναλωτής που είναι μέρος στην εξ αποστάσεως σύμβαση και, αν υπάρχουν τέτοιες διαδικασίες, τον τρόπο με τον οποίο έχει πρόσβαση ο καταναλωτής·
- β) την ύπαρξη κεφαλαίων εγγύησης ή άλλων ρυθμίσεων για την παροχή αποζημιώσεων, που δεν καλύπτονται από την οδηγία 94/19/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 30ής Μαΐου 1994, περί των συστημάτων εγγύησης των καταθέσεων⁽¹⁾ και από την οδηγία 97/9/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 3ης Μαρτίου 1997, σχετικά με τα συστήματα αποζημίωσης των επενδυτών⁽²⁾.
2. Οι πληροφορίες που προβλέπονται στην παράγραφο 1, ο εμπορικός σκοπός των οποίων πρέπει να καθίσταται σαφής, παρέχονται κατά τρόπο σαφή και κατανοητό με κάθε ενδεδειγμένο μέσο σε σχέση με το χρησιμοποιούμενο μέσο επικοινωνίας εξ αποστάσεως, λαμβανομένων δεόντως υπόψη ιδίως των αρχών της καλής πίστης που πρέπει να διέπει τις εμπορικές συναλλαγές και της προστασίας εκείνων που, σύμφωνα με τη νομοθεσία των κρατών μελών, είναι ανίκανοι προς δικαιοπραξία, όπως οι ανήλικοι.

3. Προκειμένου για επικοινωνίες, με φωνητική τηλεφωνία:

- α) πρέπει να δηλώνεται σαφώς στην αρχή οποιασδήποτε συνομιλίας με τον καταναλωτή, η ταυτότητα του προμηθευτή και ο εμπορικός σκοπός του τηλεφωνήματος που κάνει ο προμηθευτής·
- β) υπό την επιφύλαξη της τυπικής συγκατάθεσης του καταναλωτή, μόνον οι παρακάτω πληροφορίες πρέπει να παρέχονται:
- η ταυτότητα του προσώπου που έρχεται σε επαφή με τον καταναλωτή και η σχέση του με τον προμηθευτή,
 - η περιγραφή των κυριότερων στοιχείων της χρηματοοικονομικής υπηρεσίας,

- το συνολικό τίμημα που πρέπει να πληρώσει ο καταναλωτής στον προμηθευτή για τη χρηματοοικονομική υπηρεσία, συμπεριλαμβανομένων όλων των φόρων που εισπράττονται μέσω του προμηθευτή, ή, εάν δεν μπορεί να προσδιοριστεί το ακριβές τίμημα, η βάση υπολογισμού του, κατά τρόπον ώστε να μπορεί να το ελέγξει ο καταναλωτής,
- μνεία της ενδεχόμενης ύπαρξης άλλων φόρων ή/και δαπανών που δεν εισπράττονται μέσω του προμηθευτή ούτε χρεώνονται από αυτόν,
- η ύπαρξη ή μη δικαιώματος υπαναχώρησης, όπως προβλέπεται στο άρθρο 6, και, εάν υπάρχει τέτοιο δικαίωμα, η διάρκεια και οι προϋποθέσεις άσκησης του, συμπεριλαμβανομένων πληροφοριών για το ποσό που ενδέχεται να υποχρεωθεί να πληρώσει ο καταναλωτής σύμφωνα με το άρθρο 7 παράγραφος 1.

Ο προμηθευτής οφείλει να πληροφορεί τον καταναλωτή αφενός ότι, κατόπιν αιτήματός του, μπορεί να λάβει και άλλες πληροφορίες, αφετέρου δε, για τη φύση των πληροφοριών αυτών. Εν πάση περιπτώσει, ο προμηθευτής του παρέχει όλες τις πληροφορίες όταν εκτελεί τις κατά το άρθρο 5 υποχρεώσεις του.

4. Οι πληροφορίες σχετικά με συμβατικές υποχρεώσεις, οι οποίες πρέπει να ανακοινώνονται στον καταναλωτή κατά την περίοδο πριν από τη σύναψη της σύμβασης, πρέπει να είναι σύμφωνες με τις συμβατικές υποχρεώσεις που θα απέρρεαν από τη νομοθεσία που θα εφαρμοζόταν κατά τεκμήριο στη σύμβαση εξ αποστάσεως, εάν η τελευταία είχε συναφθεί.

Άρθρο 4

Πρόσθετες απαιτήσεις πληροφόρησης

1. Όταν οι διατάξεις της κοινοτικής νομοθεσίας που διέπουν τις χρηματοοικονομικές υπηρεσίες συνεπάγονται απαιτήσεις εκ των προτέρων πληροφόρησης, οι οποίες προστίθενται σε αυτές που απαριθμούνται στο άρθρο 3 παράγραφος 1, οι εν λόγω απαιτήσεις εξακολουθούν να ισχύουν.
2. Εν αναμονή περαιτέρω εναρμόνισης, τα κράτη μέλη μπορούν να διατηρούν σε ισχύ ή να εισάγουν αυστηρότερες διατάξεις σχετικά με τις απαιτήσεις εκ των προτέρων πληροφόρησης, εφόσον οι διατάξεις αυτές είναι συμβατές με το κοινοτικό δικαιο.
3. Τα κράτη μέλη ανακοινώνουν στην Επιτροπή τις εθνικές διατάξεις σχετικά με τις απαιτήσεις εκ των προτέρων πληροφόρησης σύμφωνα με τις παραγράφους 1 και 2 του παρόντος άρθρου, όταν οι απαιτήσεις αυτές προστίθενται σε αυτές που απαριθμούνται στο άρθρο 3 παράγραφος 1. Η Επιτροπή λαμβάνει υπόψη της τις γνωστοποιούμενες εθνικές διατάξεις, κατά την εκπόνηση της έκθεσης που αναφέρεται στο άρθρο 20 παράγραφος 2.
4. Η Επιτροπή, προκειμένου να εξασφαλίζει ένα υψηλό επίπεδο διαφάνειας με κάθε κατάλληλο μέσο, φροντίζει ώστε οι πληροφορίες που της γνωστοποιούνται για τις εθνικές διατάξεις, να διαβιβάζονται επίσης στους καταναλωτές και στους προμηθευτές.

Άρθρο 5

Ανακοίνωση των συμβατικών όρων και των εκ των προτέρων πληροφοριών

1. Ο προμηθευτής ανακοινώνει στον καταναλωτή όλους τους όρους της σύμβασης, καθώς και τις πληροφορίες που αναφέρονται στο άρθρο 3 παράγραφος 1 και στο άρθρο 4, σε χαρτί ή σε άλλο σταθερό μέσο, το οποίο τίθεται σε εύθετο χρόνο στη διάθεση του καταναλωτή και στο οποίο έχει αυτός πρόσβαση, πριν να δεσμευτεί από σύμβαση εξ αποστάσεως ή προσφορά.

⁽¹⁾ ΕΕ L 135 της 31.5.1994, σ. 5.

⁽²⁾ ΕΕ L 84 της 26.3.1997, σ. 22.

2. Ο προμηθευτής εκπληρώνει την δύναμη της παραγράφου 1 υποχρέωσή του αμέσως μετά τη σύναψη της σύμβασης εξ αποστάσεως, εάν αυτή έχει συναφθεί κατόπιν αιτήματος του καταναλωτή με τη χρησιμοποίηση μέσου επικοινωνίας εξ αποστάσεως, το οποίο δεν επιτρέπει να ανακοινωθούν οι συμβατικοί όροι και οι πληροφορίες σύμφωνα με την παράγραφο 1.

3. Όσο διαρκεί η συμβατική σχέση, ο καταναλωτής δικαιούται, κατόπιν αιτήματός του, να λαμβάνει τους συμβατικούς όρους σε χαρτί. Επιπλέον, ο καταναλωτής δικαιούται να αλλάξει το χρησιμοποιούμενο μέσο εξ αποστάσεως επικοινωνίας, εκτός εάν αυτό είναι ασυμβίβαστο με τη συναφθείσα σύμβαση εξ αποστάσεως ή με τη φύση της παρεχόμενης χρηματοοικονομικής υπηρεσίας.

Άρθρο 6

Δικαίωμα υπαναχώρησης

1. Τα κράτη μέλη εξασφαλίζουν ότι ο καταναλωτής διαθέτει προθεσμία δεκατεσσάρων ημερολογιακών ημερών για να υπαναχωρήσει, χωρίς καμία ποινή και χωρίς να αναφέρει αιτιολογία. Ωστόσο, η προθεσμία αυτή παρατείνεται σε 30 ημερολογιακές ημέρες προκειμένου περί συμβάσεων εξ αποστάσεως με αντικείμενο ασφαλίσεις ζωής, καλυπτόμενες από την οδηγία 90/619/ΕΟΚ καθώς και πράξεις που αφορούν τις ατομικές συντάξεις.

Η προθεσμία εντός της οποίας μπορεί να ασκηθεί το δικαίωμα υπαναχώρησης αρχίζει να μετράται:

- είτε από την ημέρα σύναψης της σύμβασης εξ αποστάσεως, εκτός εάν πρόκειται για τις εν λόγω ασφαλίσεις ζωής, για τις οποίες η προθεσμία αρχίζει να μετράται από τη στιγμή που ο καταναλωτής πληροφορήθηκε τη σύναψη της σύμβασης εξ αποστάσεως,
- είτε από την ημέρα που ο καταναλωτής παρέλαβε τους συμβατικούς όρους και τις πληροφορίες, σύμφωνα με το άρθρο 5 παράγραφοι 1 και 2, εφόσον αυτή η τελευταία ημερομηνία είναι μεταγενέστερη από την αναφερόμενη στην πρώτη περίπτωση.

Τα κράτη μέλη, επιπροσθέτως του δικαιώματος υπαναχώρησης, μπορούν να ορίζουν ότι το εκτελεστό των συμβάσεων εξ αποστάσεως που αφορούν επενδυτικές υπηρεσίες αναστέλλεται, κατά τη διάρκεια της προθεσμίας που προβλέπεται στην παρούσα παράγραφο.

2. Το δικαίωμα υπαναχώρησης δεν εφαρμόζεται:

- α) σε χρηματοοικονομικές υπηρεσίες η τιμή των οποίων εξαρτάται από διακυμάνσεις της κεφαλαιαγοράς επί των οποίων ο προμηθευτής δεν έχει καμία επίδραση και μπορεί να επέλθουν κατά τη διάρκεια της προθεσμίας υπαναχώρησης, όπως υπηρεσίες που αφορούν:
- πράξεις συναλλάγματος,
 - τίτλους της χρηματαγοράς,
 - διαπραγματεύσιμους τίτλους,
 - μερίδια οργανισμών συλλογικών επενδύσεων,
 - προθεσμιακές χρηματοοικονομικές συμβάσεις (futures), συμπεριλαμβανομένων των ισοδυνάμων τίτλων που παρέχουν δικαίωμα εκκαθάρισης τοις μετρητοίς,
 - προθεσμιακά συμβόλαια επιτοκίου (FRA),
 - συμβάσεις ανταλλαγής (swaps) με αντικείμενο επιτόκιο ή συνάλλαγμα ή συνδεδεμένες με μετοχές ή με δείκτη μετοχών (equity swaps),

— προαιρέσεις (options) αγοράς ή πώλησης οιοδήποτε τίτλου από τους αναφερόμενους στο παρόν σημείο, συμπεριλαμβανομένων των ισοδυνάμων τίτλων που παρέχουν δικαίωμα εκκαθάρισης τοις μετρητοίς. Συμπεριλαμβάνονται, ιδίως, στην κατηγορία αυτή οι προαιρέσεις συναλλάγματος και επιτοκίων·

β) σε ασφαλιστήρια συμβόλαια ταξιδιών και αποσκευών ή παρόμοια βραχυπρόθεσμα ασφαλιστήρια συμβόλαια με διάρκεια μικρότερη του ενός μηνός·

γ) στις συμβάσεις των οποίων η εκτέλεση έχει ολοκληρωθεί πλήρως και από τα δύο μέρη με ρητή αίτηση του καταναλωτή προτού ασκήσει ο καταναλωτής το δικαίωμα υπαναχώρησης.

3. Τα κράτη μέλη μπορούν να προβλέπουν ότι το δικαίωμα υπαναχώρησης δεν έχει εφαρμογή:

- α) σε πίστωση η οποία προορίζεται κυρίως για την κτήση ή τη διατήρηση δικαιωμάτων ιδιοκτησίας επί εγγείου ιδιοκτησίας ή επί υπάρχοντος ή υπό κατασκευή κτιρίου, ή για την ανακαίνιση ή βελτίωση κτιρίου, ή
- β) σε πίστωση η οποία εξασφαλίζεται είτε με υποθήκη επί ακινήτου είτε με δικαίωμα επί ακινήτου, ή
- γ) σε δηλώσεις καταναλωτών οι οποίες πραγματοποιούνται με συμμετοχή δημόσιου λειτουργού, υπό την προϋπόθεση ότι ο δημόσιος λειτουργός πιστοποιεί ότι τα δικαιώματα του καταναλωτή σύμφωνα με το άρθρο 5 παράγραφος 1 διασφαλίζονται.

Η παρούσα παράγραφος ισχύει με την επιφύλαξη του δικαιώματος για χρόνο σκέψης προς όφελος των καταναλωτών που διαμένουν σε κράτος μέλος όπου το δικαίωμα αυτό υφίσταται, κατά τη στιγμή της έκδοσης της παρούσας οδηγίας.

4. Τα κράτη μέλη που κάνουν χρήση της προβλεπόμενης στην παράγραφο 3 δυνατότητας, ενημερώνουν σχετικά την Επιτροπή.

5. Η Επιτροπή θέτει στη διάθεση του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου τις πληροφορίες που της παρέχονται από τα κράτη μέλη και εξασφαλίζει ότι οι πληροφορίες αυτές γνωστοποιούνται επίσης στους καταναλωτές και στους προμηθευτές που τις ζητούν.

6. Εάν ο καταναλωτής ασκήσει το δικαίωμα υπαναχώρησης, κοινοποιεί το γεγονός αυτό σύμφωνα με τις πρακτικές οδηγίες που του έχουν δοθεί κατά το άρθρο 3 παράγραφος 1 σημείο 3 στοιχείο δ) πριν από την εκπνοή της προθεσμίας, έτσι ώστε η κοινοποίηση να μπορεί να αποδεικνύεται σύμφωνα με το εθνικό δίκαιο. Η προθεσμία θεωρείται ότι έχει τηρηθεί εφόσον η κοινοποίηση έχει αποσταλεί πριν από την εκπνοή της προθεσμίας, υπό την προϋπόθεση ότι έχει γίνει σε χαρτί ή σε άλλο σταθερό μέσο το οποίο τίθεται στη διάθεση του αποδέκτη και στο οποίο ο αποδέκτης έχει πρόσβαση.

7. Το παρόν άρθρο δεν εφαρμόζεται στις πιστωτικές συμφωνίες που καταγγέλλονται δύναμη του άρθρου 6 παράγραφος 4 της οδηγίας 97/7/ΕΚ και του άρθρου 7 της οδηγίας 94/47/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 26ης Οκτωβρίου 1994, περί της προστασίας των αγοραστών ως προς ορισμένες πλευρές των συμβάσεων που αφορούν την απόκτηση δικαιώματος χρήσης ακινήτων υπό καθεστώς χρονομεριστικής μίσθωσης⁽¹⁾.

(1) ΕΕ L 280 της 29.10.1994, σ. 83.

Εάν στη σύμβαση εξ αποστάσεως μιας δεδομένης χρηματοοικονομικής υπηρεσίας έχει επισυναφθεί άλλη σύμβαση εξ αποστάσεως σχετική με χρηματοοικονομικές υπηρεσίες παρεχόμενες από τον προμηθευτή ή από τρίτον βάσει συμφωνίας του με τον προμηθευτή, η πρόσθετη αυτή σύμβαση καταγγέλλεται, χωρίς καμία ποινή, εάν ο καταναλωτής ασκήσει το δικαίωμα υπαναχώρησης, σύμφωνα με τις προϋποθέσεις που καθορίζονται στο άρθρο 6 παράγραφος 1.

8. Το παρόν άρθρο δεν θίγει τις νομοθετικές και κανονιστικές διατάξεις των κρατών μελών που διέπουν την καταγγελία, τη διακοπή ή το μη εκτελεστό συμβάσεως εξ αποστάσεως ή το δικαίωμα του καταναλωτή να εκπληρώσει τις συμβατικές του υποχρεώσεις πριν από την ημερομηνία που ορίζεται στη σύμβαση εξ αποστάσεως. Οι διατάξεις αυτές ισχύουν ανεξάρτητα από τους όρους και τα νομικά αποτελέσματα της λύσεως της σύμβασης.

Άρθρο 7

Πληρωμή για υπηρεσία που έχει παρασχεθεί πριν από την υπαναχώρηση

1. Εάν ο καταναλωτής ασκήσει το δικαίωμα υπαναχώρησης που του αναγνωρίζεται από το άρθρο 6 παράγραφος 1, μπορεί να υποχρεωθεί να πληρώσει, το συντομότερο δυνατόν, μόνο για τη χρηματοοικονομική υπηρεσία που του έχει όντως παράσχει ο προμηθευτής σύμφωνα με τη σύμβαση εξ αποστάσεως. Η εκπλήρωση της σύμβασης επιτρέπεται να αρχίσει μόνο μετά τη συναίνεση του καταναλωτή. Το πληρωτέο ποσό δεν μπορεί:

- να υπερβαίνει ποσό ανάλογο με την έκταση της υπηρεσίας που ήδη παρασχέθηκε, σε σχέση με το σύνολο των παροχών που προβλέπει η σύμβαση εξ αποστάσεως,
- σε καμία περίπτωση να είναι τέτοιο που να μπορεί να εκληφθεί ως ποινή.

2. Τα κράτη μέλη μπορούν να ορίζουν ότι ο καταναλωτής δεν υποχρεούται να καταβάλει κανένα ποσό, όταν καταγγέλλει από ασφαλιστική σύμβαση.

3. Ο προμηθευτής δεν μπορεί να απαιτήσει από τον καταναλωτή να καταβάλει κανένα ποσό βάσει της παραγράφου 1 εκτός εάν μπορεί να αποδείξει ότι ο καταναλωτής είχε δεόντως ενημερωθεί για το πληρωτέο ποσό, σύμφωνα με το άρθρο 3 παράγραφος 1 σημείο 3 στοιχείο α). Ωστόσο, δεν μπορεί, σε καμία περίπτωση, να απαιτήσει την πληρωμή αυτή, εάν έχει αρχίσει να εκτελεί τη σύμβαση πριν από την εκπνοή της προθεσμίας υπαναχώρησης, που προβλέπει το άρθρο 6 παράγραφος 1, χωρίς να το ζητήσει προηγουμένως ο καταναλωτής.

4. Ο προμηθευτής υποχρεούται να επιστρέψει στον καταναλωτή, το ταχύτερο δυνατόν και το αργότερο εντός τριάντα ημερολογιακών ημερών, όλα τα ποσά που έχει λάβει από αυτόν σύμφωνα με την εξ αποστάσεως σύμβαση, με εξαίρεση το ποσό που αναφέρεται στην παράγραφο 1. Η προθεσμία αρχίζει να μετράται από την ημέρα που ο προμηθευτής παραλαμβάνει την κοινοποίηση της υπαναχώρησης.

5. Ο καταναλωτής επιστρέφει στον προμηθευτή, το ταχύτερο δυνατόν και το αργότερο εντός 30 ημερολογιακών ημερών, ό,τι χρηματικά ποσά ή/και πράγματα έχει λάβει από αυτόν. Η προθεσμία αρχίζει να μετράται από την ημέρα κατά την οποία ο καταναλωτής απέστειλε την κοινοποίηση της υπαναχώρησης.

Άρθρο 8

Πληρωμή με κάρτα

Τα κράτη μέλη μεριμνούν να υπάρχουν τα κατάλληλα μέτρα ώστε ο καταναλωτής:

- να μπορεί να ζητεί την ακύρωση μιας πληρωμής σε περίπτωση που χρησιμοποιήθηκε δολίως η κάρτα πληρωμής του στα πλαίσια συμβάσεων εξ αποστάσεως,
- σε περίπτωση τέτοιας δόλιας χρήσης να επαναπιστώνεται με τα ποσά που έχουν καταβληθεί ή να του επιστρέφονται τα ποσά αυτά.

Άρθρο 9

Μη αιτηθείσες υπηρεσίες

Με την επιφύλαξη των διατάξεων των κρατών μελών σχετικά με τη σιωπηρή ανανέωση των συμβάσεων εξ αποστάσεως, όταν αυτές επιτρέπουν τη σιωπηρή ανανέωση, τα κράτη μέλη λαμβάνουν τα αναγκαία μέτρα ώστε:

- να απαγορεύεται η παροχή χρηματοοικονομικών υπηρεσιών σε καταναλωτή χωρίς να το έχει ζητήσει αυτός προηγουμένως, όταν αυτή η παροχή περιλαμβάνει αίτηση για άμεση ή μεταγενέστερη πληρωμή,
- να απαλλάσσεται ο καταναλωτής από οποιαδήποτε υποχρέωση σε περίπτωση μη αιτηθείσας υπηρεσίας, χωρίς η έλλειψη απάντησης εκ μέρους του να εκλαμβάνεται ως συγκατάθεση.

Άρθρο 10

Αυτόκλητη επικοινωνία

1. Η χρησιμοποίηση των ακόλουθων τεχνικών επικοινωνίας εξ αποστάσεως από έναν προμηθευτή απαιτεί την προηγούμενη συγκατάθεση του καταναλωτή:

- α) αυτοματοποιημένα συστήματα κλήσης χωρίς ανθρώπινη παρέμβαση (αυτόματες συσκευές κλήσης),
- β) φαξ.

2. Τα κράτη μέλη μεριμνούν ώστε τα μέσα επικοινωνίας εξ αποστάσεως, εκτός από εκείνα που αναφέρονται στην παράγραφο 1, όταν παρέχουν δυνατότητα προσωπικής επικοινωνίας:

- α) να μην επιτρέπονται εάν δεν υπάρχει συγκατάθεση του ενδιαφερόμενου καταναλωτή, ή
- β) να χρησιμοποιούνται μόνον εφόσον δεν υπάρχει έκδηλη αντίθεση του καταναλωτή.

3. Τα μέτρα που προβλέπονται στις παραγράφους 1 και 2 δεν πρέπει να συνεπάγονται έξοδα για τους καταναλωτές.

Άρθρο 11

Κυρώσεις

Τα κράτη μέλη προβλέπουν τις δέουσες κυρώσεις σε περίπτωση που ο προμηθευτής δεν τηρεί τις εθνικές διατάξεις που έχουν θεσπιστεί δυνάμει της παρούσας οδηγίας.

Τα κράτη μέλη μπορούν ιδίως, για τον σκοπό αυτό, να ορίζουν ότι επιτρέπεται στον καταναλωτή να καταγγείλει τη σύμβαση ανά πάσα στιγμή, χωρίς έξοδα και ποινές.

Οι κυρώσεις αυτές πρέπει να είναι αποτελεσματικές, αναλογικές και αποτρεπτικές.

Άρθρο 12

Αναγκαστικός χαρακτήρας των διατάξεων της παρούσας οδηγίας

1. Ο καταναλωτής δεν μπορεί να παραιτείται των δικαιωμάτων που του απονέμονται από την παρούσα οδηγία.
2. Τα κράτη μέλη λαμβάνουν τα αναγκαία μέτρα ώστε να εξασφαλίζεται ότι ο καταναλωτής δεν στερείται της προστασίας που του παρέχεται βάσει της παρούσας οδηγίας λόγω της επιλογής δικαίου τρίτης χώρας ως του δικαίου που διέπει τη σύμβαση, όταν η σύμβαση αυτή συνδέεται στενά με το έδαφος ενός ή περισσότερων κρατών μελών.

Άρθρο 13

Ένδικη και διοικητική προσφυγή

1. Τα κράτη μέλη μεριμνούν ώστε να υπάρχουν κατάλληλα και αποτελεσματικά μέσα εξασφάλισης της συμμόρφωσης με την παρούσα οδηγία προς το συμφέρον του καταναλωτή.
2. Τα μέσα που αναφέρονται στην παράγραφο 1 περιλαμβάνουν διατάξεις βάσει των οποίων ένας ή περισσότεροι από τους ακόλουθους οργανισμούς, όπως αυτοί ορίζονται από το εθνικό δίκαιο, μπορούν να προσφεύγουν, βάσει του εθνικού δικαίου, ενώπιον των δικαστηρίων ή των αρμόδιων διοικητικών φορέων για την εξασφάλιση της εφαρμογής των εθνικών διατάξεων για τη θέση σε εφαρμογή της παρούσας οδηγίας:
 - α) οι δημόσιοι οργανισμοί ή οι εκπρόσωποί τους·
 - β) οι οργανώσεις των καταναλωτών που έχουν έννομο συμφέρον για την προστασία των καταναλωτών·
 - γ) οι επαγγελματικές οργανώσεις που έχουν έννομο συμφέρον να ενεργήσουν.
3. Τα κράτη μέλη λαμβάνουν τα αναγκαία μέτρα ώστε οι οργανισμοί και οι προμηθευτές μέσωσ επικοινωνίας εξ' αποστάσεως να θέτουν τέρμα, εφόσον είναι σε θέση να το πράξουν, στις πρακτικές που, βάσει δικαστικής απόφασης, διοικητικής απόφασης ή απόφασης ελεγκτικής αρχής, η οποία τους κοινοποιείται, κηρύσσονται ότι αντιβαίνουν στην παρούσα οδηγία.

Άρθρο 14

Ένδικη προσφυγή

1. Τα κράτη μέλη προωθούν τη θέσπιση ή ανάπτυξη εξωδικαστικών διαδικασιών υποβολής ενστάσεων και προσφυγών οι οποίες είναι κατάλληλες και αποτελεσματικές για την επίλυση διαφορών επί καταναλωτικών θεμάτων που αφορούν τις εξ' αποστάσεως παρεχόμενες χρηματοοικονομικές υπηρεσίες.
2. Τα κράτη μέλη ενθαρρύνουν ιδίως τα όργανα που είναι υπεύθυνα για την εξωδικαστική λύση των διαφορών να συνεργάζονται για να επιλύονται οι διασυνοριακές διαφορές που αφορούν τις εξ' αποστάσεως παρεχόμενες χρηματοοικονομικές υπηρεσίες.

Άρθρο 15

Το βάρος της απόδειξης

Με την επιφύλαξη του άρθρου 7 παράγραφος 3, τα κράτη μέλη μπορούν να ορίζουν ότι το βάρος της απόδειξης για την τήρηση των υποχρεώσεων πληροφόρησης του καταναλωτή που επιβάλλονται στον προμηθευτή, καθώς και για τη συγκατάθεση του καταναλωτή στη σύναψη της σύμβασης και, ενδεχομένως, στην εκτέλεσή της, μπορεί να βαρύνει τον προμηθευτή.

Θεωρείται καταχρηστική ρήτρα, κατά την έννοια της οδηγίας 93/13/ΕΟΚ του Συμβουλίου, της 5ης Απριλίου 1993, σχετικά με τις καταχρηστικές ρήτρες των συμβάσεων που συνάπτονται με τους καταναλωτές⁽¹⁾, η συμβατική ρήτρα η οποία προβλέπει ότι το βάρος της απόδειξης για την τήρηση εκ μέρους του προμηθευτή του συνόλου ή μέρους των υποχρεώσεων που τον βαρύνουν βάσει της παρούσας οδηγίας το φέρει ο καταναλωτής.

Άρθρο 16

Μεταβατικά μέτρα

Τα κράτη μέλη δύνανται να επιβάλλουν εθνικούς κανόνες που είναι σύμφωνοι με την παρούσα οδηγία σχετικά με προμηθευτές που είναι εγκατεστημένοι σε κράτος μέλος το οποίο δεν έχει ακόμα μεταφέρει την παρούσα οδηγία στην εθνική νομοθεσία του και το δικαίο του οποίου δεν προβλέπει υποχρεώσεις αντίστοιχες προς τις υποχρεώσεις που προβλέπονται στην παρούσα οδηγία.

Άρθρο 17

Οδηγία 90/619/ΕΟΚ

Στο άρθρο 15 παράγραφος 1 της οδηγίας 90/619/ΕΟΚ, το πρώτο εδάφιο αντικαθίσταται από το ακόλουθο κείμενο:

«1. Κάθε κράτος μέλος ορίζει ότι ο αντισυμβαλλόμενος μιας σύμβασης ατομικής ασφαλίσεως ζωής διαθέτει προθεσμία καταγγελίας 30 ημερολογιακών ημερών από τη στιγμή που πληροφορήθηκε τη σύναψη της σύμβασης προκειμένου να αποποιηθεί τα αποτελέσματα που απορρέουν από τη σύμβαση αυτή.»

Άρθρο 18

Οδηγία 97/7/ΕΚ

Η οδηγία 97/7/ΕΚ τροποποιείται ως εξής:

1. Στο άρθρο 3 παράγραφος 1, η πρώτη περίπτωση αντικαθίσταται από το ακόλουθο κείμενο:

«— που αφορούν οποιαδήποτε χρηματοοικονομική υπηρεσία, στην οποία εφαρμόζεται η οδηγία 2002/65/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 23ης Σεπτεμβρίου 2002, σχετικά με την εξ' αποστάσεως εμπορία χρηματοοικονομικών υπηρεσιών προς τους καταναλωτές και την τροποποίηση των οδηγιών 90/619/ΕΟΚ του Συμβουλίου, 97/7/ΕΚ και 98/27/ΕΚ (*).

(*) ΕΕ L 271 της 9.10.2002, σ. 16.»

2. Το παράρτημα II διαγράφεται.

(1) ΕΕ L 95 της 21.4.1993, σ. 29.

Άρθρο 19

Οδηγία 98/27/EK

Στο παράρτημα της οδηγίας 98/27/EK προστίθεται το ακόλουθο σημείο:

- «11. Οδηγία 2002/65/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 23ης Σεπτεμβρίου 2002, σχετικά με την εξ αποστάσεως εμπορία χρηματοοικονομικών υπηρεσιών προς τους καταναλωτές και την τροποποίηση των οδηγιών του Συμβουλίου 90/619/ΕΟΚ, 97/7/ΕΚ και 98/27/ΕΚ (*).

(*) ΕΕ L 271 της 9.10.2002, σ. 16.»

Άρθρο 20

Αναθεώρηση

1. Μετά τη θέση σε εφαρμογή της παρούσας οδηγίας, η Επιτροπή εξετάζει τη λειτουργία της εσωτερικής αγοράς στον τομέα των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών όσον αφορά την εμπορία των υπηρεσιών αυτών. Επιδιώκει να αναλύσει και να προσδιορίσει τις δυσκολίες τις οποίες αντιμετωπίζουν, ή ενδέχεται να αντιμετωπίσουν, τόσο οι καταναλωτές όσο και οι προμηθευτές, εξ αφορμής ιδίως των διαφορών μεταξύ των εθνικών διατάξεων περί πληροφόρησης και του δικαιώματος υπαναχώρησης.

2. Η Επιτροπή υποβάλει έκθεση, στις 9 Απριλίου 2006 το αργότερο, προς το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο και το Συμβούλιο σχετικά με τα προβλήματα τα οποία αντιμετωπίζουν τόσο οι καταναλωτές όσο και οι προμηθευτές οι οποίοι επιθυμούν να αγοράσουν και να πωλήσουν χρηματοοικονομικές υπηρεσίες καθώς και προτάσεις, εφόσον απαιτείται, για την τροποποίηση ή/και την περαιτέρω εναρμόνιση των διατάξεων περί πληροφόρησης και δικαιώματος υπαναχώρησης της κοινοτικής νομοθεσίας σχετικά με τις χρηματοοικονομικές υπηρεσίες ή/και εκείνες που προβλέπονται στο άρθρο 3.

Άρθρο 21

Μεταφορά στην εθνική νομοθεσία

1. Τα κράτη μέλη θέτουν σε ισχύ τις νομοθετικές, κανονιστικές και διοικητικές διατάξεις που είναι αναγκαίες για να συμμορφωθούν με την παρούσα οδηγία το αργότερο στις 9 Οκτωβρίου 2004. Ενημερώνουν αμέσως την Επιτροπή σχετικά.

Οι διατάξεις αυτές, όταν θεσπίζονται από τα κράτη μέλη, αναφέρονται στην παρούσα οδηγία ή συνοδεύονται από παρόμοια αναφορά κατά την επίσημη δημοσίευσή τους. Ο τρόπος της αναφοράς καθορίζεται από τα κράτη μέλη.

2. Τα κράτη μέλη ανακοινώνουν στην Επιτροπή το κείμενο των βασικών διατάξεων εσωτερικού δικαίου που θεσπίζουν στον τομέα που διέπεται από την παρούσα οδηγία καθώς και πίνακα αντιστοιχιών μεταξύ των διατάξεων της παρούσας οδηγίας και των εθνικών διατάξεων που θεσπίζονται.

Άρθρο 22

Έναρξη ισχύος

Η παρούσα οδηγία αρχίζει να ισχύει την ημέρα της δημοσίευσής της στην *Επίσημη Εφημερίδα των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων*.

Άρθρο 23

Αποδέκτες

Η παρούσα οδηγία απευθύνεται στα κράτη μέλη.

Βρυξέλλες, 23 Σεπτεμβρίου 2002.

Για το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο

Ο Πρόεδρος

P. COX

Για το Συμβούλιο

Ο Πρόεδρος

M. FISCHER BOEL