

Цей документ є інструментом документації, та укладачі не несуть жодної відповідальності за його зміст

► **V**

**ДИРЕКТИВА 2002/65/ЄС ЄВРОПЕЙСЬКОГО ПАРЛАМЕНТУ ТА РАДИ**

**від 23 вересня 2002 року**

**про дистанційний маркетинг споживчих фінансових послуг та внесення змін до Директиви Ради 90/619/ЄС та Директив 97/7/ЄС та 98/27/ЄС**

(ОБ L 271, 9.10.2002, С. 16)

Із змінами, внесеними:

	№	Офіційний вісник	
		Сторінка	дата
► <b><u>M1</u></b> Директивою 2005/29/ЄС Європейського Парламенту та Ради від 11 травня 2005 року.	L 149	22	11.6.2005
► <b><u>M2</u></b> Директивою 2007/64 Європейського Парламенту та Ради від 13 листопада 2007 року	L 319	1	5.12.2007

**ДИРЕКТИВА 2002/65/ЄС ЄВРОПЕЙСЬКОГО ПАРЛАМЕНТУ ТА РАДИ****від 23 вересня 2002 року****про дистанційний маркетинг споживчих фінансових послуг та внесення змін до  
Директиви Ради 90/619/ЄЕС та Директив 97/7/ЄС та 98/27/ЄС**

ЄВРОПЕЙСЬКИЙ ПАРЛАМЕНТ ТА РАДА ЄВРОПЕЙСЬКОГО СОЮЗУ,

Беручи до уваги Договір про заснування Європейського Співтовариства, та зокрема, частину 2 його статті 47, а також статті 55 та 95,

Беручи до уваги пропозицію Комісії <sup>(1)</sup>,Беручи до уваги висновок Економічно-соціального комітету <sup>(2)</sup>,Діючи відповідно до процедури встановленої в статті 251 Договору <sup>(3)</sup>,

Оскільки:

- (1) В контексті досягнення цілей єдиного ринку важливо вжити заходів, спрямованих на поступову консолідацію цього ринку, і такі заходи повинні сприяти забезпеченню високого рівня захищеності споживачів відповідно до статей 95 та 153 Договору.
- (2) Як для споживачів, так і для постачальників фінансових послуг дистанційний маркетинг фінансових послуг буде являти собою один з найважливіших результатів формування внутрішнього ринку.
- (3) У рамках внутрішнього ринку в інтересах споживачів є отримання рівного доступу до якомога ширшого спектру фінансових послуг, доступних в Співтоваристві, оскільки в такому випадку вони зможуть вибирати такі послуги, що найкраще відповідають їх потребам. З метою забезпечення свободи вибору, яка є основним правом споживача, для покращення довіри споживача до дистанційних продажів необхідний високий рівень його захищеності.
- (4) Для нормального функціонування внутрішнього ринку необхідно, щоб споживачі мали можливість обговорювати та укладати контракти з постачальниками, заснованими в інших державах-членах, незважаючи на те, чи зареєстрований постачальник в державі-члені, в якій знаходиться споживач.
- (5) Через свій нематеріальний характер фінансові послуги є особливо придатними для дистанційного продажу, і створення правової бази, яка б регулювала дистанційний маркетинг фінансових послуг, сприятиме збільшенню довіри споживачів до використання нових технологій у дистанційному маркетингу фінансових послуг, таких як електронна торгівля.
- (6) Ця Директива застосовується відповідно до Договору і вторинного законодавства, включаючи Директиву 2000/31/ЄС <sup>(4)</sup> про електронну торгівлю, причому остання застосовується виключно до операцій, на які поширюється її дія.
- (7) Метою цієї Директиви є вирішення вищезазначених завдань без шкоди для законодавства Співтовариства чи національного законодавства, що регулює вільне надання послуг або, де застосовується, системи контролю держави-члена

<sup>(1)</sup> ОВ С 385, 11.12.1998, С. 10 та ОВ С 177 Е, 27.6.2000, С. 21.

<sup>(2)</sup> ОВ С 169, 16.6.1999, С. 43.

<sup>(3)</sup> Висновок Європейського Парламенту від 5 травня 1999 року (ОВ С 279, 1.10.1999, С. 207), Спільна позиція Ради від 19 грудня 2001 року (ОВ С 58 Е, 5.3.2002, С. 32) та Рішення Європейського Парламенту від 14 травня 2002 року (ще не опубліковано в Офіційному віснику). Рішення Ради від 26 червня 2002 року (ще не опубліковано в Офіційному віснику).

<sup>(4)</sup> ОВ L 178, 17.7.2000, С. 1.



або її дозвільні чи наглядові системи, якщо це не суперечить законодавству Співтовариства.

- (8) Крім того ця Директива, і зокрема її положення стосовно інформації про будь-які положення договорів щодо права, застосовного до договору, та/або компетентного суду, не впливають на застосовність до дистанційного маркетингу фінансових послуг Регламенту Ради Європи (ЄС) № 44/2001 від 22 грудня 2000 року про юрисдикцію, визнання і виконання судових рішень у цивільних і комерційних справах <sup>(1)</sup>, або Римської Конвенції 1980 року про право, що застосовується до договірних зобов'язань.
- (9) Вирішення завдань, визначених Планом дій щодо фінансових послуг, потребує вищого рівня захищеності споживачів у певних галузях. Це включає більшу конвергенцію, зокрема, щодо негармонізованих колективних інвестиційних фондів, правил професійної етики, що застосовуються до інвестиційних послуг та споживчих кредитів. До досягнення такої конвергенції, необхідно підтримувати високий рівень захищеності споживачів.
- (10) Директива 97/7/ЄС Європейського Парламенту та Ради від 20 травня 1997 року про захист споживачів у зв'язку з дистанційними договорами <sup>(2)</sup>, встановлює основні правила, що застосовуються до дистанційних договорів про продаж товарів чи послуг, укладених між постачальником і споживачем. Однак зазначена Директива не поширюється на фінансові послуги.
- (11) В контексті аналізу, проведеного Комісією з метою з'ясування потреби в спеціальних заходах у сфері фінансових послуг, Комісія запропонувала усім зацікавленим сторонам надати свої зауваження, особливо в зв'язку з підготовкою Зеленої книги на тему «Фінансові послуги – як задовольнити очікування споживачів». Проведені у зв'язку з цим консультації показали, що існує потреба в підвищенні захищеності споживачів у цій сфері. Отже Комісія вирішила представити спеціальну пропозицію щодо дистанційного маркетингу фінансових послуг.
- (12) Прийняття державами-членами конфліктних або неузгоджених правил захисту споживачів у сфері дистанційного маркетингу споживчих фінансових послуг може ускладнити функціонування внутрішнього ринку і перешкодити конкуренції між фірмами на ринку. Отже необхідно ввести спільні правила в цій сфері на рівні Співтовариства, які б не спричинили зниження загальної захищеності споживачів у державах-членах.
- (13) Ця Директива покликана гарантувати високий рівень захисту споживачів з метою забезпечення вільного надання фінансових послуг. Держави-члени не повинні мати право приймати положення, які відрізняються від положень, встановлених у цій Директиві, що стосується сфер, які вона гармонізує, крім випадків, коли в цій Директиві спеціально зазначено інше.
- (14) Ця Директива поширюється на всі фінансові послуги, що можуть надаватися дистанційно. Однак деякі фінансові послуги регулюються особливими положеннями законодавства Співтовариства, які продовжують бути застосовними до таких фінансових послуг. Також необхідно встановити принципи, які б регулювали дистанційний маркетинг таких послуг.
- (15) Договори, умови яких узгоджені дистанційно, передбачають використання засобів дистанційного зв'язку, що використовуються як частина дистанційного продажу або схеми надання послуг, що не передбачає одночасної присутності постачальника і споживача. Постійний розвиток таких засобів зв'язку вимагає, щоб вироблені принципи були застосовними для таких засобів зв'язку, які ще не набули широкого вжитку. Таким чином, дистанційні контракти – це контракти,

<sup>(1)</sup> ОВ L 12, 16.1.2001, С. 1.

<sup>(2)</sup> ОВ L 144, 4.6.1997, С. 19.



пропозиція про укладання яких, узгодження умов та укладання яких здійснюються на відстані.

- (16) Окремий договір, що передбачає певну послідовну серію операцій або окремі операції однакового характеру, які виконуються протягом певного періоду часу, може по-різному розглядатися в контексті законодавства різних держав-членів, однак важливо, щоб ця Директива застосовувалася однаково в усіх державах-членах. Для цього доцільно, щоб ця Директива вважалася застосовною до першої в серії послідовних операцій або першої із окремих операцій подібного характеру, які здійснюються протягом певного періоду, якщо такі операції можуть розглядатися як одне ціле, незалежно від того, є така операція чи серія операцій предметом окремого договору чи кількох послідовно укладених договорів.
- (17) «Початковий договір про надання послуг» може розглядатися як, наприклад, відкриття банківського рахунку, придбання кредитної картки, укладення договору про управління портфелем активів, а «операції» можуть розглядатися, наприклад, як депонування коштів на банківський рахунок або їх зняття, оплата за допомогою кредитної картки, операції, здійснені в рамках договору про управління портфелем активів. Додавання нових елементів до первинного договору про надання послуг, таких як можливість використання електронного платіжного засобу в зв'язку з існуючим банківським рахунком споживача, є не «операцією», а додатковим договором, до якого застосовується ця Директива. Підписка на нові частини одного й того ж колективного інвестиційного фонду вважається однією із «послідовних операцій подібного характеру».
- (18) Оскільки до сфери застосування цієї Директиви входять схеми надання послуг, організовані постачальником фінансових послуг, із сфери застосування цієї Директиви виключаються послуги, що надаються виключно в разовому порядку і поза комерційною структурою, створеною, в основному, з метою укладання дистанційних договорів.
- (19) Постачальник – це особа, що надає дистанційні послуги. Однак ця Директива також застосовується у випадках, коли на певному етапі маркетингу залучається посередник. З урахуванням характеру та ступеню такого залучення, відповідні положення цієї Директиви застосовуються до такого посередника, незалежно від його правового статусу.
- (20) До довговічних носіїв інформації відносяться, зокрема, гнучкі диски, компакт-диски, DVD-диски та жорсткий диск комп'ютера споживача, на якому зберігається електронна пошта, але не відносяться Інтернет-сайти, крім випадків, коли вони відповідають критеріям, що містяться у визначенні довговічних носіїв інформації.
- (21) Використання засобів дистанційного зв'язку не повинно тягнути за собою необгрунтоване обмеження інформації, що надається клієнту. З метою забезпечення прозорості ця Директива встановлює вимоги, необхідні для забезпечення надання споживачу достатнього обсягу інформації як до, так і після укладення договору. До укладення договору споживач повинен отримати попередню інформацію, необхідну для того, щоб належно оцінити запропоновану йому фінансову послугу і, таким чином, зробити добре обгрунтований вибір. Постачальник повинен зазначити період часу, протягом якого його пропозиція залишається чинною і не змінюється.
- (22) Елементи інформації, що перелічені в цій Директиві, включають в себе інформацію загального характеру, яка застосовується до всіх видів фінансових послуг. Інші вимоги до надання інформації стосовно певної фінансової послуги, такі як забезпечення в рамках страхового полісу, окремо не регламентуються у цій Директиві. Така інформація надається, де необхідно, згідно з відповідним законодавством Співтовариства або національним законодавством, що відповідає законодавству Співтовариства.



- (23) З метою забезпечення оптимального захисту споживача, важливо, щоб споживач був адекватно поінформований про положення цієї Директиви та будь-які кодекси професійної етики, що існують в цій сфері, і мав право на відмову від виконання договору.
- (24) Якщо право відмови від виконання договору не застосовується через те, що споживач явним чином вимагав виконання договору, постачальник повинен поінформувати споживача про таку обставину.
- (25) Споживачі повинні бути захищені від небажаних послуг. Споживачі не повинні нести будь-які зобов'язання у зв'язку з небажаними послугами, при цьому відсутність відповіді не може тлумачитись як згода з боку споживача. Однак це правило не повинно шкодити можливості мовчазного продовження договорів, укладених між сторонами, якщо таке мовчазне продовження дозволяється законодавством держав-членів.
- (26) Держави-члени вживають заходів, необхідних для ефективного захисту споживачів, які не бажають підтримувати зв'язок за допомогою певних засобів зв'язку або в певний час. Ця Директива не повинна шкодити дії конкретних заходів з захисту, що надаються споживачам за законодавством Співтовариства стосовно захисту особистої інформації та приватного життя.
- (27) У зв'язку з необхідністю забезпечення захисту споживачів існує потреба в адекватних і ефективних процедурах подання і розгляду скарг на території держав-членів з метою розв'язання потенційних суперечок між постачальниками та споживачами, використовуючи, де можливо, існуючі процедури.
- (28) Держави-члени повинні рекомендувати державним або приватним установам, створеним з метою позасудового розв'язання суперечок, співпрацювати в питанні розв'язання суперечок за участю сторін, що знаходяться в різних державах. Така співпраця повинна, зокрема, надати можливість споживачам звертатися до органів позасудового розгляду суперечок, які діють на території держави-члена, резидентами якої вони є, зі скаргами на дії постачальників, зареєстрованих в інших державах-членах. Створення мережі FIN-NET забезпечує додатковий захист споживачів, які користуються послугами зарубіжних постачальників.
- (29) Ця Директива не шкодить наданню державами-членами відповідно до законодавства Співтовариства захисту, що передбачений цією Директивою, некомерційним організаціям і особам, які використовують фінансові послуги для започаткування підприємницької діяльності.
- (30) Ця Директива також застосовується у випадках, коли національним законодавством передбачена концепція, відповідно до якої заява, зроблена споживачем, є для нього зобов'язальною.
- (31) Положення цієї Директиви щодо вибору мови споживачем не шкодять положенням національного законодавства, прийнятим відповідно до законодавства Співтовариства, що регламентує питання вибору мови.
- (32) Співтовариство і держави-члени прийняли на себе зобов'язання в контексті Генеральної угоди про торгівлю послугами (ГАТС) стосовно надання споживачам можливості купувати банківські та інвестиційні послуги за кордоном. ГАТС надає державам-членам право вживати економічних заходів, включаючи заходи з захисту інвесторів, вкладників, держателів полісів та осіб, яким фінансова послуга надається постачальником фінансової послуги. Такі заходи не можуть передбачати накладення обмежень, обсяг яких перевищує рівень, необхідний для забезпечення захисту споживачів.
- (33) У зв'язку з прийняттям цієї Директиви сфера застосування Директиви 97/7/ЄС та Директиви 98/27/ЄС Європейського Парламенту та Ради від 19 травня 1998 року про судові заборони з метою захисту інтересів споживачів <sup>(1)</sup> та сфера дії періоду відміни, передбаченого Директивою Ради 90/619/ЄЕС від 8 листопада 1990 року

(<sup>1</sup>) ОВ L 166, 11.6.1998, С. 51. Директива з останніми змінами внесеними Директивою 2000/31/ЄС (ОВ L 178, 17.7.2001, С. 1).



про координацію законів, підзаконних актів та адміністративних положень відносно прямого страхування життя, в яких встановлюються положення, що сприяють ефективній реалізації свободи надання послуг <sup>(1)</sup>, змінюються відповідним чином.

- (34) Оскільки завдання цієї Директиви, а саме, встановлення єдиних правил дистанційного маркетингу споживчих фінансових послуг, не можуть бути самостійно виконані державами-членами і, відповідно, повинні бути винесені на рівень Співтовариства, Співтовариство має право вжити заходів відповідно до принципів субсидиарності, викладених у статті 5 Договору. Відповідно до принципу пропорційності, викладеного у зазначеній статті, ця Директива не виходить за рамки, необхідні для виконання такого завдання,

УХВАЛИЛИ ЦЮ ДИРЕКТИВУ:

### *Стаття 1*

#### **Мета і сфера застосування**

1. Метою цієї Директиви є зближення законів, підзаконних актів та адміністративних положень держав-членів стосовно дистанційного маркетингу споживчих фінансових послуг.
2. У випадку договорів про надання фінансових послуг, що містять первинний договір про надання послуг, за яким йдуть послідовні операції або серія послідовних операцій подібного характеру, що здійснюються протягом певного періоду, положення цієї Директиви застосовуються тільки до первинного договору.

Якщо первинний договір про надання послуг відсутній, але послідовні операції або окремі операції подібного характеру, що здійснюються протягом певного періоду, здійснюються за участю одних і тих же сторін договору, статті 3 та 4 застосовуються тільки при здійсненні першої операції. Однак якщо протягом більше ніж одного року не здійснено операції подібного характеру, наступна операція вважається першою в новій серії операцій і, відповідно, статті 3 та 4 застосовуються.

### *Стаття 2*

#### **Визначення**

Для цілей цієї Директиви:

- (a) «дистанційний договір» означає будь-який договір щодо фінансових послуг, укладений між постачальником та споживачем у рамках організованої постачальником схеми дистанційного продажу або надання послуг, якщо постачальник у зв'язку з виконанням такого договору використовує виключно один або декілька засобів дистанційного зв'язку до моменту та під час укладення договору;
- (b) «фінансова послуга» означає будь-яку послугу банківського, кредитного, страхового, особистого пенсійного, інвестиційного або платіжного характеру;
- (c) «постачальник» означає будь-яку фізичну або юридичну особу, державну або приватну, яка, діючи в своїй комерційній або професійній якості, є зазначеним у договорі постачальником послуг у рамках дистанційного договору;
- (d) «споживач» означає будь-яку фізичну особу, яка в рамках дистанційних договорів, що охоплюються цією Директивою, діє з метою, не пов'язаною з його комерційною, діловою або професійною діяльністю;

<sup>(1)</sup> ОВ L 330, 29.11.1990, С. 50. Директива з останніми змінами внесеними Директивою 92/96/ЄЕС (ОВ L 360, 9.12.1992, С. 1).



- (e) «засоби дистанційного зв'язку» означає будь-які засоби, що можуть бути використані для дистанційного маркетингу послуги між постачальником і споживачем без одночасної фізичної присутності сторін в одному місці;
- (f) «довговічні носії інформації» означає будь-який засіб, що дозволяє споживачу зберігати інформацію, адресовану йому особисто, в формі, придатній для подальшого повторного її використання протягом періоду часу, адекватного з урахуванням характеру такої інформації, і дозволяє у незмінному вигляді відтворювати інформацію, що на ньому зберігається;
- (g) «оператор або провайдер засобів дистанційного зв'язку» означає будь-яку державну чи приватну, фізичну чи юридичну особу, чия комерційна, ділова або професійна діяльність передбачає надання постачальникам одного або більше засобів дистанційного зв'язку.

### Стаття 3

#### **Інформація, що повинна надаватися споживачу до укладення дистанційного договору**

1. Заздалегідь до того, як дистанційний договір або пропозиція стануть обов'язковими для споживача, йому повинна надаватися така інформація:

- (1) відомості про постачальника
  - (a) найменування та основний вид діяльності постачальника, географічна адреса місцезнаходження постачальника та будь-яка інша географічна адреса, що має значення для відносин між споживачем і постачальником;
  - (b) найменування представника постачальника, зареєстрованого в державі-члені, резидентом якої є споживач, і географічна адреса, що має значення для відносин між споживачем і представником, якщо такий існує;
  - (c) якщо споживач веде справи з будь-якою особою, що діє в професійній якості, іншою ніж постачальник – найменування такої особи, якість, у якій вона виступає у відносинах із споживачем, та географічна адреса, що має значення для відносин між споживачем і такою особою;
  - (d) якщо постачальник зареєстрований у торговому або подібному державному реєстрі – відомості про торговий реєстр, в якому зареєстрований постачальник, і його реєстраційний номер чи еквівалентний спосіб ідентифікації в такому реєстрі;
  - (e) якщо для діяльності постачальника необхідно отримати дозвіл – відомості про відповідний наглядовий орган;
- (2) відомості про фінансову послугу
  - (a) опис головних характеристик фінансової послуги;
  - (b) сукупна ціна, яка має бути сплачена споживачем постачальнику за фінансову послугу, включаючи всі застосовні комісії, збори та витрати, а також усі податки, що сплачуються через постачальника, або, якщо точна ціна не може бути зазначена, основа для розрахунку ціни, виходячи з якої споживач може з'ясувати таку ціну;
  - (c) якщо необхідно – повідомлення про те, що фінансова послуга пов'язана з інструментами, яким притаманні особливі ризики, обумовлені їх характерними особливостями або операціями, які повинні бути здійснені, або ціна яких залежить від коливань на фінансових ринках, непідконтрольних постачальнику, а також про те, що історичні показники не можуть бути використані для визначення майбутніх показників;
  - (d) повідомлення про можливість існування інших податків та/або витрат, які не сплачуються через постачальника і не стягуються ним;

## ▼B

- (e) будь-які обмеження періоду, протягом якого надана інформація залишається чинною;
- (f) порядок оплати і виконання;
- (g) відомості про конкретні додаткові витрати споживача, пов'язані з використанням засобу дистанційного зв'язку, якщо такі додаткові витрати стягуються;

## (3) дистанційний договір

- (a) наявність або відсутність права відмови від виконання договору відповідно до статті 6, і у випадку наявності такого права – термін його дії і умови його реалізації, в тому числі інформація про суму, яку споживач може бути зобов'язаний сплатити відповідно до частини (1) статті 7, а також наслідки нехтування таким правом;
- (b) мінімальна тривалість дистанційного договору, якщо фінансові послуги будуть надаватися постійно або регулярно;
- (c) відомості про права, які можуть бути наявні у сторін, стосовно дострокового або одностороннього розірвання договору відповідно до умов дистанційного договору, в тому числі відомості про санкції, передбачені договором у таких випадках;
- (d) практичні вказівки щодо здійснення права відмови від виконання договору з зазначенням, між іншим, адреси для надсилання повідомлення про відмову від виконання договору;
- (e) держава-член або держави-члени, чиє законодавство використовується постачальником як основа для встановлення відносин із споживачем до укладення дистанційного договору;
- (f) будь-які положення договору, що визначають право, яке застосовується до дистанційного договору, та/або компетентний суд;
- (g) якою мовою або мовами викладені умови договору або попередня інформація, на які посилається ця стаття, а також якою мовою або мовами постачальник, за згодою споживача, зобов'язується підтримувати зв'язок протягом дії дистанційного договору;

## (4) задоволення претензій

- (a) чи доступний позасудовий механізм розгляду скарг та задоволення претензій споживача, який є стороною дистанційного договору, і якщо так, то опис методів, завдяки яким можна отримати доступ до такого механізму;
- (b) існування гарантійних фондів або інших схем компенсації, що не охоплюються Директивою 94/19/ЄС Європейського Парламенту та Ради від 30 травня 1994 року про схеми гарантування внесків <sup>(1)</sup> та Директивою 97/9/ЄС Європейського Парламенту та Ради від 3 березня 1997 року про схеми компенсування коштів інвесторів <sup>(2)</sup>.

2. Інформація, на яку посилається пункт 1, комерційна мета якої повинна бути зрозуміло викладена, надається у чіткій і доступній для розуміння формі будь-яким способом, прийнятним залежно від засобу дистанційного зв'язку, що використовується, з врахуванням, зокрема, принципів добросовісності в комерційних угодах та принципів, що регулюють захист осіб, які не можуть відповідно до законодавства держав-членів давати свою згоду, наприклад, неповнолітніх.

## 3. У випадку телефонного зв'язку

- (a) найменування постачальника та комерційна мета дзвінка, здійсненого за ініціативою постачальника, повинні бути чітко зазначені на початку розмови зі споживачем;

<sup>(1)</sup> ОВ L 135, 31.5.1994, С. 5.

<sup>(2)</sup> ОВ L 84, 26.3.1997, С. 22.



- (b) лише за умови явної згоди споживача далі повідомляється така інформація:
- ім'я особи, яка веде розмову зі споживачем, і характер відносин такої особи з постачальником,
  - опис основних характеристик фінансової послуги,
  - загальна ціна, яку споживач повинен сплатити постачальнику за фінансову послугу, включаючи всі податки, які сплачуються через постачальника, або якщо точна ціна не може бути зазначена, основа для розрахунку ціни, на підставі якої споживач може самостійно з'ясувати таку ціну,
  - повідомлення про можливу наявність інших податків та/або витрат, які не сплачуються через постачальника і не стягуються ним,
  - наявність або відсутність права відмови від виконання договору відповідно до статті 6, і у випадку наявності такого права – термін його дії і умови його реалізації, в тому числі інформація про суму, яку споживач може бути зобов'язаний сплатити відповідно до частини (1) статті 7.

Постачальник інформує споживача про те, що додаткова інформація може бути надана на запит, та описує характер такої інформації. У будь-якому випадку постачальник зобов'язаний надати повну інформацію при виконанні ним своїх зобов'язань на основі статті 5.

4. Інформація про договірні зобов'язання, яка повинна бути повідомлена споживачу під час періоду до укладення договору, повинна відповідати договірним зобов'язанням, визначеним правом, встановленим як застосовне до дистанційного договору, якщо він був укладений.

#### Стаття 4

##### Додаткові вимоги щодо надання інформації

1. Якщо законодавством Співтовариства передбачені положення, що регулюють фінансові послуги, якими встановлені вимоги щодо надання попередньої інформації, які доповнюють вимоги, перелічені в частині (1) статті 3, то такі положення продовжують застосовуватися.
2. До наступного етапу гармонізації законодавства, держави-члени мають право застосовувати або вводити більш суворі положення щодо попередньої інформації, якщо такі положення відповідають законодавству Співтовариства.
3. Держави-члени повідомляють Комісії положення національного законодавства щодо попередньої інформації відповідно до частин 1 та 2 цієї статті, якщо такі положення доповнюють вимоги до попередньої інформації, перелічені в частині (1) статті 3. Комісія враховує повідомлені їй положення національних законодавств при складанні звіту, на який посиляється частина (2) статті 20.
4. З метою створення усіма належними засобами високого рівня прозорості Комісія забезпечує повідомлення споживачам та постачальникам отриману нею інформацію про положення національних законодавств.



5. Якщо також застосовується Директива 2007/64/ЄС Європейського Парламенту і Ради від 13 листопада 2007 року про платіжні послуги на внутрішньому ринку <sup>(1)</sup>, то положення у сфері інформації, що містяться у частині 1 статті 3 цієї Директиви, за виключенням пунктів від с) до g) частини 2, пунктів а), d) і e) частини 3 та пункту b) частини 4, замінюються статтями 36, 37, 41 і 42 вказаної Директиви.

<sup>(1)</sup> ОВ L 319, 5.12.2007, С. 1.

### Стаття 5

#### Повідомлення умов договору та попередньої інформації

1. Постачальник зобов'язаний повідомити споживачу всі умови договору та інформацію, на яку посилається частина (1) статті 3 та стаття 4, на папері або іншому довговічному носії інформації, і споживач повинен отримати такі відомості заздалегідь до того, як умови дистанційного договору або пропозиції стануть обов'язковими для нього.
2. Постачальник виконує свій обов'язок, передбачений частиною 1, негайно після укладення договору, якщо договір був укладений на прохання споживача з використанням засобів дистанційного зв'язку, що не дозволяють надати відомості про умови договору та інформацію відповідно до частини 1.
3. У будь-який час протягом терміну дії договору споживач має право отримувати, на його прохання, умови договору на папері. Крім того споживач має право змінювати використовувані засоби дистанційного зв'язку, крім випадків, коли обрані ним засоби несумісні з укладеним договором або характером фінансової послуги, що надається.

### Стаття 6

#### Право на відмову

1. Держави-члени забезпечують наявність у споживача періоду тривалістю 14 календарних днів, протягом якого він має право відмовитися від виконання договору без застосування санкцій і без пояснення причини.

Термін відмови від виконання договору починається:

- з дати укладення дистанційного договору, за винятком зазначених договорів страхування життя, відносно яких відлік періоду починається з моменту отримання споживачем повідомлення про укладення дистанційного договору, або
- з дати, у яку споживач отримує умови договору та інформацію відповідно до частини (1) або (2) статті 5, якщо така дата настає пізніше дати, на яку посилається перший абзац.

Крім права відмови від виконання договору держави-члени можуть встановити, що договори про інвестиційні послуги призупиняються на термін, зазначений у цій частині.

2. Право відмови від виконання договору не застосовується до:
  - (а) фінансових послуг, ціна яких залежить від коливань фінансового ринку, які непідконтрольні постачальнику і можуть мати місце протягом терміну дії права відмови від виконання договору, в тому числі послуг, пов'язаних з:
    - валютно-обмінними операціями,
    - інструментами грошового ринку,
    - цінними паперами, що знаходяться в обігу,
    - частками колективних інвестиційних фондів,
    - фінансовими ф'ючерсними контрактами, включаючи еквівалентні готівкові інструменти,
    - форвардними угодами про процентну ставку (FRAs),
    - процентними, валютними і акціонерними свопами,
    - опціонами на придбання або продаж будь-яких інструментів, на які посилається цей пункт, включаючи еквівалентні готівкові інструменти. Ця категорія включає в себе, зокрема, опціони на валюту та процентні ставки;



- (b) договорів страхування поїздок і багажу, а також подібних короткотермінових страхових полісів, термін дії яких менше одного місяця;
- (c) контрактів, за якими обидві сторони виконали свої зобов'язання на підставі явної вимоги споживача до реалізації споживачем наданого йому права відмови від виконання договору.

3. Держави-члени можуть встановити, що право відмови від виконання договору також не застосовується до:

- (a) кредитів, основна мета яких полягає в придбанні або збереженні майнових прав на землю, існуючу або проєктовану споруду, або в ремонті чи модернізації споруди, або
- (b) кредитів, забезпечених заставою нерухомого майна або правом відносно нерухомого майна, або
- (c) заяв споживачів, які користуються послугами посадової особи, за умови, що така посадова особа підтверджує наявність у споживача прав, передбачених частиною (1) статті 5.

Ця частина не шкодить правам споживачів, які є резидентами держав-членів, чие законодавство на момент прийняття цієї Директиви передбачає право на час для роздумів, на отримання такого часу.

4. Держави-члени, які використовують можливості, викладені у частині 3, зобов'язані повідомити Комісії про використання ними таких можливостей.

5. Комісія надає інформацію, повідомлену державами-членами, Європейському Парламенту та Раді і забезпечує доступність такої інформації споживачам і постачальниками, які звертаються за її отриманням.

6. Якщо споживач використовує надане йому право відмови від виконання договору, він зобов'язаний до закінчення відповідного строку надати повідомлення про це відповідно до вказівок, наданих йому відповідно до підпункту (d) пункту (3) частини (1) статті 3, у формі, яка допускає підтвердження такої інформації відповідно до національного законодавства. Термін вважається дотриманим, якщо повідомлення, викладене на папері або на іншому довговічному носії інформації, доступному одержувачу, відправлено до закінчення зазначеного терміну.

7. Ця стаття не застосовується до кредитних договорів, розірваних відповідно до положень частини (4) статті 6 Директиви 97/7/ЄС або статті 7 Директиви 94/47/ЄС Європейського Парламенту та Ради від 26 жовтня 1994 року про захист споживачів у зв'язку з певними аспектами договорів, що стосуються придбання права на використання об'єктів нерухомості на умовах розмежування в часі <sup>(1)</sup>.

Якщо до укладеного відносно певної фінансової послуги дистанційного договору додається ще один дистанційний договір про надання послуг постачальника або третьою особою на підставі договору між третьою особою і постачальником, такий додатковий дистанційний договір, при здійсненні споживачем свого права відмови від виконання договору, передбаченого частиною (1) статті 6, розривається без будь-яких штрафних санкцій.

8. Положення цієї статті не шкодять законодавчим та нормативним положенням держав-членів, що регулюють розірвання, припинення або оголошення позбавленим позовної сили дистанційного договору або право споживача виконати свої договірні зобов'язання до терміну, встановленого в дистанційному договорі. Це правило застосовується незалежно від умов і правових наслідків припинення договору.

---

<sup>(1)</sup> ОВ L 280, 29.10.1994, С. 83.

*Стаття 7***Оплата послуги, наданої до відмови від виконання договору**

1. Якщо споживач реалізує своє право відмови від виконання договору, передбачене частиною (1) статті 6, йому може бути пред'явлена вимога про сплату, без будь-якої необґрунтованої затримки, послуги, фактично наданої постачальником відповідно до договору. Виконання договору може початися тільки після того, як споживач дасть свою згоду на його виконання. Сума, що підлягає сплаті, не може:

- перевищувати суму, пропорційну частці вже наданої послуги відносно повного обсягу послуг, передбачених договором;
- за жодних обставин носити такий характер, відповідно до якого вимога про оплату може тлумачитися як пред'явлення штрафної санкції.

2. Держави-члени можуть заборонити пред'явлення споживачу вимог про сплату будь-яких сум у разі його відмови від виконання договору страхування.

3. Постачальник має право пред'явити споживачу до сплати будь-які суми на підставі частини 1 тільки в тому випадку, якщо він може довести, що споживач був належним чином поінформований про суму, що підлягає сплаті, відповідно до підпункту (а) пункту (3) частини (1) статті 3. Однак за жодних обставин постачальник не має права вимагати здійснення такої оплати, якщо він розпочав виконання договору до закінчення строку відмови від виконання договору, передбаченого частиною (1) статті 6, не отримавши на це попередньої згоди споживача.

4. Постачальник зобов'язаний, не допускаючи необґрунтованих затримок і в будь-якому разі протягом 30 календарних днів, повернути споживачу всі суми, отримані від нього на підставі дистанційного договору, крім суми, на яку посилається частина 1. Відлік цього терміну починається з дати, в яку постачальник отримує повідомлення про відмову споживача від виконання договору.

5. Споживач повертає постачальнику всі кошти та/або майно, що він отримав від постачальника, не допускаючи необґрунтованих затримок і в будь-якому разі протягом 30 календарних днів. Відлік цього терміну починається з дати, в яку споживач надсилає повідомлення про відмову від виконання договору.

**M2****M1***Стаття 9*

Беручи до уваги заборону практик щодо продаж без замовлення, встановлених Директивою 2005/29/ЄС Європейського Парламенту і Ради від 11 травня 2005 року щодо незаконних комерційних практик підприємств у відносинах із споживачами на внутрішньому ринку <sup>(1)</sup>, та без шкоди законодавству держав-членів про мовчазне поновлення контрактів на відстані, якщо ним дозволяється таке поновлення, держави-члени повинні вжити заходів з метою звільнення споживача від будь-яких обов'язків у разі не замовленого постачання, таким чином, щоб відсутність відповіді не могла вважатися згодою.

*Стаття 10***Нав'язування інформації**

1. Використання постачальником нижчезазначених методів дистанційного зв'язку вимагає попередньої згоди споживача:

- (a) автоматизовані системи голосового зв'язку, що здійснюють виклик без участі людини (апарати автоматичного виклику абонента);
- (b) факсимільні апарати.

<sup>(1)</sup> ОВ L 149, 11.6.2005, С. 22.



2. Держави-члени вживають заходів з тим, щоб засоби дистанційного зв'язку інші ніж ті, на які посилається частина 1, якщо вони надають можливість адресного надсилання інформації:

- (a) були заборонені, крім випадків, коли споживачі, яким адресована така інформація, дали свою згоду на її отримання, або
- (b) могли використовуватися тільки якщо споживач не заперечив у явній формі проти їх використання.

3. Заходи, на які посилаються частини 1 та 2, не можуть мати наслідком будь-які витрати з боку споживачів.

#### *Стаття 11*

##### **Санкції**

Держави-члени передбачають відповідні санкції у випадку недотримання постачальником положень національного законодавства, прийнятих згідно з цією Директивою.

З цією метою вони можуть, зокрема, передбачити право споживача розірвати договір у будь-який час без оплати будь-яких витрат і штрафних санкцій.

Такі санкції повинні бути ефективними, пропорційними і переконливими.

#### *Стаття 12*

##### **Імперативний характер положень цієї Директиви**

1. Споживачі не можуть відмовлятися від прав, які їм надаються цією Директивою.

2. Держави-члени вживають заходів, необхідних для виключення можливості втрати споживачем захисту, наданого йому цією Директивою, внаслідок вибору права країни, яка не є членом Співтовариства, як права, що застосовується до договору, якщо такий договір тісно пов'язаний з територією однієї або кількох держав-членів.

#### *Стаття 13*

##### **Судові та адміністративні засоби задоволення вимог**

1. Держави-члени забезпечують наявність адекватних і ефективних засобів, що гарантують дотримання цієї Директиви в інтересах споживачів.

2. Засоби, на які посилається частина 1, включають у себе положення, за допомогою яких будь-які із нижченаведених органів, визначених національним законодавством, можуть подавати позови відповідно до національного законодавства в суди або компетентні адміністративні органи з метою забезпечення застосування національних положень, які імплементують цю Директиву.

- (a) органи державної влади або їх представники;
- (b) організації споживачів, чий законні інтереси передбачають захист споживачів;
- (c) професійні організації, чий законні інтереси передбачають подання таких позовів.

3. Держави-члени вживають заходів, необхідних для забезпечення припинення операторами і постачальниками засобів дистанційного зв'язку практики, оголошеної такою, що суперечить цій Директиві, на підставі судового рішення, адміністративного рішення або рішення, прийнятого наглядовим органом, повідомленого їм, за умови, що такі оператори або постачальники мають можливість припинити таку практику.

*Стаття 14***Позасудове задоволення вимог**

1. Держави-члени сприяють формуванню або розвитку адекватних і ефективних процедур позасудового розгляду скарг і задоволення вимог з метою розв'язання суперечок за участю споживачів відносно фінансових послуг, наданих дистанційно.
2. Держави-члени, зокрема, рекомендують органам, відповідальним за позасудове розв'язання суперечок, співпрацювати в питанні розв'язання суперечок за участю сторін, що знаходяться в різних державах, відносно фінансових послуг, наданих дистанційно.

*Стаття 15***Тягар доведення**

Без шкоди частині (3) статті 7, держави-члени можуть передбачити покладення на постачальника тягара доведення, що стосується зобов'язань постачальника щодо інформування споживача і отримання згоди споживача на укладення і, де необхідно, виконання договору.

Будь-яке положення договору, що покладає на споживача тягар доведення фактів недотримання постачальником усіх або окремих зобов'язань, покладених на постачальника відповідно до цієї Директиви, є несправедливою умовою в межах значення Директиви Ради 93/13/ЄЕС від 5 квітня 1993 року про несправедливі умови споживчих договорів <sup>(1)</sup>.

*Стаття 16***Перехідні заходи**

Держави-члени можуть встановлювати національні правила, що відповідають цій Директиві, для постачальників, зареєстрованих у державі-члені, яка ще не імплементувала вимоги цієї Директиви, і якщо законодавством такої держави-члена не передбачені обов'язки постачальників, які відповідають обов'язкам, що встановлені цією Директивою.

*Стаття 17***Директива 90/619/ЄС**

Текст першого підпункту частини (1) статті 15 Директиви 90/619/ЄЕС замінюється таким:

“1. Кожна держава-член законодавчо встановлює, що держателю полісу, який укладає договір індивідуального страхування життя, надається термін тривалістю 30 календарних днів з моменту повідомлення держателя про укладення договору, протягом якого він має право розірвати договір.”

*Стаття 18***Директива 97/7/ЄС**

До Директиви 97/7/ЄС вносяться такі зміни:

1. Текст першого абзацу частини (1) статті 3 замінюється таким:  
“— стосовно фінансових послуг, які підпадають під дію Директиви 2002/65/ЄС Європейського Парламенту та Ради від 23 вересня 2002 року про

<sup>(1)</sup> ОВ L 95, 21.4.1993, С. 29.



дистанційний маркетинг споживчих фінансових послуг та внесення змін до Директиви Ради 90/619/ЄЕС та Директив 97/7/ЄС та 98/27/ЄС (\*),

\_\_\_\_\_

(\*) ОВ L 271, 9.10.2002, С. 16.”

2. Додаток II вилучається.

#### *Стаття 19*

#### **Директива 98/27/ЄС**

Додаток до Директиви 98/27/ЄС доповнюється таким пунктом:

“11. Директива 2002/65/ЄС Європейського Парламенту та Ради від 23 вересня 2002 року про дистанційний маркетинг споживчих фінансових послуг та внесення змін до Директиви Ради 90/619/ЄЕС та Директив 97/7/ЄС та 98/27/ЄС (\*),

\_\_\_\_\_

(\*) ОВ L 271, 9.10.2002, С. 16.”

#### *Стаття 20*

#### **Перегляд**

1. Після імплементації цієї Директиви Комісія вивчає функціонування внутрішнього ринку фінансових послуг у частині, що стосується маркетингу таких послуг. Комісія аналізує і формулює складності, з якими стикаються або можуть стикатися як споживачі, так і постачальники, зокрема, обумовлені різницею в положеннях національного законодавства відносно надання інформації та права відмови від виконання договору.

2. Не пізніше ніж 9 квітня 2006 року Комісія надасть Європейському Парламенту та Раді звіт про проблеми, з якими стикаються як споживачі, так і постачальники, що мають намір купити або продати фінансові послуги, і, де необхідно, надасть пропозиції щодо зміни та/або подальшої гармонізації положень законодавства Співтовариства у сфері фінансових послуг та/або положень, охоплених статтею 3, що регулюють питання надання інформації та права відмови від виконання договору.

#### *Стаття 21*

#### **Транспонування**

1. Держави-члени ухвалюють необхідні закони, підзаконні акти та адміністративні положення для виконання цієї Директиви не пізніше 9 жовтня 2004 року та повідомляють про це Комісії.

Якщо держави-члени ухвалюють такі положення, то вони повинні містити посилання на цю Директиву або супроводжуватись даним посиланням у разі їхньої офіційної публікації. Методи розробки зазначеного посилання визначаються державами-членами.

2. Держави-члени повідомляють Комісії про тексти основних положень національного права, що вони ухвалюють у сфері, яку охоплює ця Директива, а також надають відомості, у формі таблиці, про відповідність положень цієї Директиви і прийнятих положень національного права.

▼B

*Стаття 22*

**Набрання чинності**

Ця Директива набирає чинності у день її публікації в *Офіційному віснику Європейських Співтовариств*.

*Стаття 23*

**Адресати**

Цю Директиву адресовано державам-членам.