



2023/2673

28.11.2023

**ΟΔΗΓΙΑ (ΕΕ) 2023/2673 ΤΟΥ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟΥ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΙΟΥ ΚΑΙ ΤΟΥ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟΥ**

**της 22ας Νοεμβρίου 2023**

**για την τροποποίηση της οδηγίας 2011/83/ΕΕ όσον αφορά τις συμβάσεις χρηματοοικονομικών υπηρεσιών που συνάπτονται εξ αποστάσεως και για την κατάργηση της οδηγίας 2002/65/ΕΚ**

(Κείμενο που παρουσιάζει ενδιαφέρον για τον ΕΟΧ)

ΤΟ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΙΟ ΚΑΙ ΤΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΤΗΣ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗΣ ΕΝΩΣΗΣ,

Έχοντας υπόψη τη Συνθήκη για τη λειτουργία της Ευρωπαϊκής Ένωσης, και ιδίως το άρθρο 114,

Έχοντας υπόψη την πρόταση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής,

Κατόπιν διαβίβασης του σχεδίου νομοθετικής πράξης στα εθνικά κοινοβούλια,

Αφού ζήτησαν τη γνώμη της Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τράπεζας,

Έχοντας υπόψη τη γνώμη της Ευρωπαϊκής Οικονομικής και Κοινωνικής Επιτροπής <sup>(1)</sup>,

Αποφασίζοντας σύμφωνα με τη συνήθη νομοθετική διαδικασία <sup>(2)</sup>,

Εκτιμώντας τα ακόλουθα:

- (1) Η οδηγία 2002/65/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου <sup>(3)</sup> θεσπίζει κανόνες σε επίπεδο Ένωσης σχετικά με την εξ αποστάσεως εμπορία χρηματοοικονομικών υπηρεσιών προς τους καταναλωτές. Ταυτόχρονα η οδηγία 2011/83/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου <sup>(4)</sup> θεσπίζει, μεταξύ άλλων, κανόνες που εφαρμόζονται στις εξ αποστάσεως συμβάσεις για την πώληση αγαθών και την παροχή υπηρεσιών που συνάπτονται μεταξύ εμπόρου και καταναλωτή.
- (2) Το άρθρο 169 παράγραφος 1 και το άρθρο 169 παράγραφος 2 στοιχείο α) της Συνθήκης για τη λειτουργία της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΣΛΕΕ) ορίζουν ότι η Ένωση πρέπει να συμβάλλει στην επίτευξη υψηλού επιπέδου προστασίας του καταναλωτή με μέτρα που εγκρίνονται σύμφωνα με το άρθρο 114. Το άρθρο 38 του Χάρτη των Θεμελιωδών Δικαιωμάτων της Ευρωπαϊκής Ένωσης («Χάρτης») ορίζει ότι οι πολιτικές της Ένωσης διασφαλίζουν υψηλό επίπεδο προστασίας του καταναλωτή.
- (3) Στο πλαίσιο της εσωτερικής αγοράς και για να διασφαλίζεται ότι η ο καταναλωτής διαθέτει ελευθερία επιλογής, απαιτείται σημαντικό επίπεδο προστασία των καταναλωτών στον τομέα των συμβάσεων χρηματοοικονομικών υπηρεσιών που συνάπτονται εξ αποστάσεως, με στόχο την ενίσχυση της εμπιστοσύνης και αυτοπεποίθησης των καταναλωτών στις πωλήσεις εξ αποστάσεως.
- (4) Η διασφάλιση του ίδιου υψηλού επιπέδου προστασίας των καταναλωτών σε ολόκληρη την ενιαία αγορά επιτυγχάνεται πολύ καλύτερα με την πλήρη εναρμόνιση. Για να εξασφαλιστεί υψηλό και ισοδύναμο επίπεδο προστασίας των συμφερόντων όλων των καταναλωτών της Ένωσης και για να δημιουργηθεί μια εύρυθμη λειτουργούσα εσωτερική αγορά, χρειάζεται πλήρης εναρμόνιση. Επομένως, δεν θα πρέπει να επιτρέπεται στα κράτη μέλη να διατηρούν ή να θεσπίζουν διατάξεις στις εθνικές τους νομοθεσίες άλλες από εκείνες της παρούσας οδηγίας όσον αφορά πτυχές που καλύπτονται από την οδηγία, εκτός αν προβλέπεται άλλως από την παρούσα οδηγία. Όπου δεν υφίστανται τέτοιες εναρμονισμένες διατάξεις, τα κράτη μέλη θα πρέπει να παραμείνουν ελεύθερα να διατηρούν ή να θεσπίζουν διατάξεις στις εθνικές τους νομοθεσίες.

<sup>(1)</sup> ΕΕ C 486 της 21.12.2022, σ. 139.

<sup>(2)</sup> Θέση του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου της 5ης Οκτωβρίου 2023 (δεν έχει ακόμη δημοσιευθεί στην Επίσημη Εφημερίδα) και απόφαση του Συμβουλίου της 23ης Οκτωβρίου 2023.

<sup>(3)</sup> 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).

<sup>(4)</sup> Οδηγία 2011/83/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 25ης Οκτωβρίου 2011, σχετικά με τα δικαιώματα των καταναλωτών, την τροποποίηση της οδηγίας 93/13/ΕΟΚ του Συμβουλίου και της οδηγίας 1999/44/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου και την κατάργηση της οδηγίας 85/577/ΕΟΚ του Συμβουλίου και της οδηγίας 97/7/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου (ΕΕ L 304 της 22.11.2011, σ. 64).

- (5) Η οδηγία 2002/65/EK επανεξετάστηκε επανειλημμένα. Από τις επανεξετάσεις προέκυψε ότι η σταδιακή θέσπιση τομεακής ενωσιακής νομοθεσίας έχει οδηγήσει σε σημαντικές αλληλεπικαλύψεις μεταξύ της εν λόγω νομοθεσίας και της οδηγίας 2002/65/EK και ότι η ψηφιοποίηση επιδείνωσε ορισμένες πτυχές τις οποίες η εν λόγω οδηγία δεν καλύπτει απόλυτα.
- (6) Η ψηφιοποίηση συνέβαλε σε εξελίξεις στην αγορά οι οποίες δεν είχαν προβλεφθεί κατά τον χρόνο έκδοσης της οδηγίας 2002/65/EK. Πράγματι, οι έκτοτε ραγδαίες τεχνολογικές εξελίξεις έχουν επιφέρει σημαντικές αλλαγές στην αγορά χρηματοοικονομικών υπηρεσιών. Μολονότι έχουν εκδοθεί πολλές τομεακές νομικές πράξεις σε επίπεδο Ένωσης, οι χρηματοοικονομικές υπηρεσίες που προσφέρονται στους καταναλωτές έχουν εξελιχθεί και διαφοροποιηθεί σημαντικά. Νέα προϊόντα έχουν εμφανιστεί, κυρίως στο διαδικτυακό περιβάλλον, η δε χρήση τους εξακολουθεί να αναπτύσσεται, συχνά με τρόπο γρήγορο και απρόβλεπτο. Ως εκ τούτου, η οριζόντια εφαρμογή της οδηγίας 2002/65/EK παραμένει επίκαιρη. Η εφαρμογή της εν λόγω οδηγίας στις χρηματοοικονομικές υπηρεσίες προς τους καταναλωτές που δεν ρυθμίζονται από τομεακή νομοθεσία της Ένωσης σημαίνει ότι εφαρμόζεται ένα σύνολο εναρμονισμένων κανόνων το οποίο λειτουργεί προς όφελος των καταναλωτών και των εμπόρων. Το εν λόγω «δίκτυο ασφαλείας» συμβάλλει στην εξασφάλιση υψηλού επιπέδου προστασίας των καταναλωτών, εξασφαλίζοντας παράλληλα ίσους όρους ανταγωνισμού μεταξύ των εμπόρων.
- (7) Προκειμένου να αντιμετωπιστεί το γεγονός ότι η σταδιακή εισαγωγή ενωσιακής τομεακής νομοθεσίας έχει οδηγήσει σε σημαντικές αλληλεπικαλύψεις της εν λόγω νομοθεσίας με την οδηγία 2002/65/EK και ότι η ψηφιοποίηση επιδείνωσε ορισμένες πτυχές τις οποίες η εν λόγω οδηγία δεν καλύπτει απόλυτα, όπως το πώς και το πότε θα πρέπει να παρέχονται πληροφορίες στους καταναλωτή, είναι αναγκαίο να αναθεωρηθούν οι κανόνες που εφαρμόζονται στις συμβάσεις χρηματοοικονομικών υπηρεσιών που συνάπτονται εξ αποστάσεως μεταξύ καταναλωτή και εμπόρου, διασφαλίζοντας παράλληλα την εφαρμογή του χαρακτηριστικού «δικτύου ασφαλείας» για τις χρηματοοικονομικές υπηρεσίες που είτε δεν καλύπτονται από ενωσιακή τομεακή νομοθεσία είτε εξαιρούνται από το πεδίο εφαρμογής ενωσιακών πράξεων που διέπουν συγκεκριμένες χρηματοοικονομικές υπηρεσίες.
- (8) Προκειμένου να διασφαλιστεί ένα συνεκτικό επίπεδο προστασίας των καταναλωτών σε ολόκληρη την Ένωση και να αποφευχθούν αποκλίσεις που θα εμποδίζουν τη σύναψη συμβάσεων χρηματοοικονομικών υπηρεσιών εντός της εσωτερικής αγοράς, απαιτούνται κανόνες που θα παρέχουν ασφάλεια δικαίου και διαφάνεια στους εμπόρους, συμπεριλαμβανομένων των πολύ μικρών, των μικρών και των μεσαίων επιχειρήσεων, και θα προβλέπουν νομικά εκτελεστά δικαιώματα και υποχρεώσεις στους καταναλωτές σε όλα τα κράτη μέλη. Τα κράτη μέλη παροτρύνονται να λαμβάνουν υπόψη τις ειδικές ανάγκες των πολύ μικρών, των μικρών και των μεσαίων επιχειρήσεων κατά την εφαρμογή των κανόνων μεταφοράς της παρούσας οδηγίας στο εθνικό δίκαιο. Η έννοια των πολύ μικρών, των μικρών και των μεσαίων επιχειρήσεων θα πρέπει να γίνεται αντιληπτή κατά τα οριζόμενα στο άρθρο 2 του παραρτήματος της σύστασης 2003/361/EK της Επιτροπής (\*).
- (9) Η οδηγία 2011/83/ΕΕ, όπως και η οδηγία 2002/65/EK, προβλέπει δικαίωμα προσυμβατικής ενημέρωσης και δικαίωμα υπαναχώρησης για ορισμένες συμβάσεις καταναλωτών που συνάπτονται εξ αποστάσεως. Ωστόσο, η συμπληρωματικότητα των εν λόγω οδηγιών είναι περιορισμένη, δεδομένου ότι η οδηγία 2011/83/ΕΕ δεν καλύπτει τις χρηματοοικονομικές υπηρεσίες, οι οποίες ορίζονται στην εν λόγω οδηγία ως υπηρεσίες τραπεζικής, πιστωτικής, ασφαλιστικής ή επενδυτικής φύσης, ή σχετικές με ατομικές συντάξεις ή με πληρωμές. Σε αυτή τα συνάρτηση, ένας λογαριασμός στεγαστικού ταμειουτηρίου και μια σύμβαση καταναλωτικής πίστης θα πρέπει να θεωρούνται χρηματοοικονομικές υπηρεσίες. Η πώληση αγαθών όπως πολύτιμα μέταλλα, διαμάντια, κρασί ή ούισκι δεν θα πρέπει να λογίζεται αφ' εαυτής ως χρηματοοικονομική υπηρεσία.
- (10) Η επέκταση του πεδίου εφαρμογής της οδηγίας 2011/83/ΕΕ ώστε να καλύπτει συμβάσεις χρηματοοικονομικών υπηρεσιών που συνάπτονται εξ αποστάσεως θα πρέπει να διασφαλίζει την αναγκαία συμπληρωματικότητα. Ωστόσο, λόγω της ιδιαίτερης φύσης των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών προς τους καταναλωτές, κυρίως εξαιτίας της πολυπλοκότητάς τους, δεν είναι σκόπιμο να εφαρμοσθούν όλες οι διατάξεις της οδηγίας 2011/83/ΕΕ στις συμβάσεις χρηματοοικονομικών υπηρεσιών προς τους καταναλωτές οι οποίες συνάπτονται εξ αποστάσεως. Η αναγκαία σαφήνεια και ασφάλεια δικαίου μπορεί να διασφαλισθεί με προσθήκη στην οδηγία 2011/83/ΕΕ κεφαλαίου αφιερωμένου στους κανόνες που θα εφαρμόζονται μόνο στις συμβάσεις χρηματοοικονομικών υπηρεσιών προς τους καταναλωτές που συνάπτονται εξ αποστάσεως.
- (11) Οι συμβάσεις χρηματοοικονομικών υπηρεσιών που συνάπτονται με τρόπο άλλον από τη σύναψη εξ αποστάσεως δεν καλύπτονται από την παρούσα οδηγία. Ως εκ τούτου, τα κράτη μέλη μπορούν να καθορίζουν, σύμφωνα με το δίκαιο της Ένωσης, ποιοι κανόνες ισχύουν στις εν λόγω συμβάσεις, μεταξύ άλλων εφαρμόζοντας τις απαιτήσεις που ορίζονται στην παρούσα οδηγία σε συμβάσεις που δεν περιλαμβάνονται στο πεδίο εφαρμογής της.

(\*) Σύσταση 2003/361/EK της Επιτροπής, της 6ης Μαΐου 2003, σχετικά με τον ορισμό των πολύ μικρών, των μικρών και των μεσαίων επιχειρήσεων (ΕΕ L 124 της 20.5.2003, σ. 36).

- (12) Μολονότι δεν θα πρέπει να εφαρμόζονται όλες οι διατάξεις της οδηγίας 2011/83/ΕΕ στις συμβάσεις χρηματοοικονομικών υπηρεσιών που συνάπτονται εξ αποστάσεως λόγω της ειδικής φύσης των εν λόγω υπηρεσιών, ορισμένες διατάξεις της οδηγίας 2011/83/ΕΕ, όπως οι σχετικοί ορισμοί και οι κανόνες για τις πρόσθετες πληρωμές, την επιβολή, την παροχή μη παραγγελθέντων και την υποβολή εκθέσεων θα πρέπει επίσης να εφαρμόζονται στις συμβάσεις χρηματοοικονομικών υπηρεσιών που συνάπτονται εξ αποστάσεως. Η εφαρμογή των εν λόγω διατάξεων διασφαλίζει τη συμπληρωματικότητα μεταξύ των διαφόρων ειδών συμβάσεων που συνάπτονται εξ αποστάσεως.
- (13) Όσον αφορά τις κυρώσεις, τα κράτη μέλη θα πρέπει να καθορίζουν τους κανόνες περί κυρώσεων που ισχύουν σε περίπτωση παραβιάσεων των διατάξεων στην εθνική τους νομοθεσία που έχουν θεσπιστεί δυνάμει της παρούσας οδηγίας και να λαμβάνουν όλα τα αναγκαία μέτρα ώστε να διασφαλίζουν ότι εφαρμόζονται. Οι προβλεπόμενες κυρώσεις θα πρέπει να είναι αποτελεσματικές, αναλογικές και αποτρεπτικές, σύμφωνα με το άρθρο 24 παράγραφος 1 της οδηγίας 2011/83/ΕΕ. Η παρούσα οδηγία θα πρέπει επίσης να περιλαμβάνει ειδικές διατάξεις σχετικά με την επιβολή κυρώσεων σύμφωνα με το άρθρο 21 του κανονισμού (ΕΕ) 2017/2394 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου <sup>(6)</sup> για τις εξ αποστάσεως συμβάσεις που συνάπτονται μεταξύ εμπόρου και καταναλωτή για την παροχή χρηματοοικονομικών υπηρεσιών. Οι λοιπές διατάξεις σχετικά με τις κυρώσεις που προβλέπονται στο άρθρο 24 παράγραφοι 2 έως 5 της οδηγίας 2011/83/ΕΕ δεν εφαρμόζονται στις εξ αποστάσεως συμβάσεις που συνάπτονται μεταξύ εμπόρου και καταναλωτή για την παροχή χρηματοοικονομικών υπηρεσιών.
- (14) Ένα ειδικό κεφάλαιο στην οδηγία 2011/83/ΕΕ θα πρέπει να περιέχει τους κανόνες της οδηγίας 2002/65/ΕΚ που παραμένουν σχετικοί και αναγκαίοι, ιδίως εκείνους που αφορούν το δικαίωμα προσυμβατικής ενημέρωσης και το δικαίωμα υπαναχώρησης, καθώς και κανόνες που να διασφαλίζουν τη δίκαιη διαδικτυακή μεταχείριση όταν οι συμβάσεις χρηματοοικονομικών υπηρεσιών συνάπτονται εξ αποστάσεως.
- (15) Δεδομένου ότι οι εξ αποστάσεως συμβάσεις χρηματοοικονομικών υπηρεσιών συνάπτονται συνήθως με ηλεκτρονικά μέσα, οι κανόνες για τη διασφάλιση δίκαιης διαδικτυακής μεταχείρισης όταν οι συμβάσεις χρηματοοικονομικών υπηρεσιών συνάπτονται εξ αποστάσεως θα πρέπει να συμβάλλουν στην επίτευξη των στόχων που τίθενται στο άρθρο 114 ΣΛΕΕ και στο άρθρο 38 του Χάρτη. Ο κανόνας περί επαρκών εξηγήσεων θα πρέπει να διασφαλίζει πρόσθετη διαφάνεια και να παρέχει στον καταναλωτή το δικαίωμα να ζητεί ανθρώπινη παρέμβαση όταν αλληλεπιδρά με τον έμπορο μέσω πλήρως αυτοματοποιημένων διαδικτυακών διεπαφών, όπως μπουτ συνομιλίας, αυτοματοποιημένων συμβουλών, διαδραστικών εργαλείων ή παρεμφερών μέσων.
- (16) Ορισμένες χρηματοοικονομικές υπηρεσίες προς τους καταναλωτές διέπονται από ειδικές πράξεις της Ένωσης που εξακολουθούν να εφαρμόζονται στις εν λόγω χρηματοοικονομικές υπηρεσίες. Η παρούσα οδηγία δεν τροποποιεί υφιστάμενες τομεακές πράξεις της Ένωσης. Προκειμένου να υπάρξει ασφάλεια δικαίου και να διασφαλιστεί ότι δεν υπάρχουν επαναλήψεις ή αλληλεπικαλύψεις, θα πρέπει να καθίσταται σαφές ότι, όταν άλλες πράξεις της Ένωσης που διέπουν συγκεκριμένες χρηματοοικονομικές υπηρεσίες περιέχουν κανόνες σχετικά με την προσυμβατική ενημέρωση, το δικαίωμα υπαναχώρησης ή τις επαρκείς εξηγήσεις, και ανεξάρτητα από το επίπεδο λεπτομέρειας αυτών των κανόνων, μόνον οι αντίστοιχες διατάξεις των εν λόγω άλλων πράξεων της Ένωσης θα πρέπει να εφαρμόζονται στις εν λόγω συγκεκριμένες χρηματοοικονομικές υπηρεσίες προς τους καταναλωτές, εκτός εάν προβλέπεται διαφορετικά στις εν λόγω πράξεις, συμπεριλαμβανομένης της ρητής δυνατότητας των κρατών μελών να αποκλείουν την εφαρμογή των εν λόγω ειδικών κανόνων. Στο πλαίσιο αυτό, όποτε ειδική πράξη της Ένωσης θεσπίζει κανόνες που δίνουν στα κράτη μέλη τη δυνατότητα να μην εφαρμόζουν την εν λόγω ειδική πράξη της Ένωσης και αντ' αυτής παραπέμπει στην εφαρμογή άλλης ειδικής πράξης της Ένωσης, όπως το άρθρο 3 παράγραφος 3 στοιχείο α) της οδηγίας 2014/17/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου <sup>(7)</sup>, θα πρέπει να υπερισχύουν οι κανόνες της εν λόγω ειδικής πράξης της Ένωσης και η παρούσα οδηγία δεν θα πρέπει να εφαρμόζεται. Ομοίως, σε όσες περιπτώσεις η ειδική πράξη της Ένωσης προβλέπει κανόνες σχετικά με ενδεδειγμένες εναλλακτικές ρυθμίσεις που διασφαλίζουν την έγκαιρη ενημέρωση των καταναλωτών στο προσυμβατικό στάδιο, όπως το άρθρο 3 παράγραφος 5 της οδηγίας 2014/17/ΕΕ, θα πρέπει να υπερισχύουν οι κανόνες της εν λόγω ειδικής πράξης της Ένωσης και η παρούσα οδηγία δεν θα πρέπει να εφαρμόζεται.

<sup>(6)</sup> Κανονισμός (ΕΕ) 2017/2394 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 12ης Δεκεμβρίου 2017, σχετικά με τη συνεργασία μεταξύ των εθνικών αρχών που είναι αρμόδιες για την επιβολή της νομοθεσίας για την προστασία των καταναλωτών και με την κατάργηση του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 (ΕΕ L 345 της 27.12.2017, σ. 1).

<sup>(7)</sup> Οδηγία 2014/17/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 4ης Φεβρουαρίου 2014, σχετικά με τις συμβάσεις πίστωσης για καταναλωτές για ακίνητα που προορίζονται για κατοικία και την τροποποίηση των οδηγιών 2008/48/ΕΚ και 2013/36/ΕΕ και του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 1093/2010 (ΕΕ L 60 της 28.2.2014, σ. 34).

- (17) Όσον αφορά την προσυμβατική ενημέρωση, ορισμένες πράξεις της Ένωσης που διέπουν συγκεκριμένες χρηματοοικονομικές υπηρεσίες περιέχουν κανόνες προσαρμοσμένους στις εν λόγω συγκεκριμένες χρηματοοικονομικές υπηρεσίες, οι οποίοι έχουν ως στόχο να διασφαλίσουν ότι οι καταναλωτές θα είναι σε θέση να κατανοήσουν τα ουσιώδη χαρακτηριστικά της προτεινόμενης σύμβασης. Για παράδειγμα, ο κανονισμός (ΕΕ) 2019/1238 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου <sup>(8)</sup> και οι οδηγίες 2014/92/ΕΕ <sup>(9)</sup>, 2014/65/ΕΕ <sup>(10)</sup> και (ΕΕ) 2016/97 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου <sup>(11)</sup> προβλέπουν προσυμβατική ενημέρωση στη βασική ειδική πράξη της Ένωσης και επίσης εξουσιοδοτούν την Επιτροπή να εκδίδει κατ' εξουσιοδότηση ή εκτελεστικές πράξεις. Στις εν λόγω συγκεκριμένες χρηματοοικονομικές υπηρεσίες προς τους καταναλωτές θα πρέπει να εφαρμόζονται αποκλειστικά οι απαιτήσεις προσυμβατικής ενημέρωσης που προβλέπονται στις εν λόγω ενωσιακές πράξεις, εκτός εάν προβλέπεται διαφορετικά στις εν λόγω πράξεις. Το αυτό θα πρέπει να ισχύει όταν η πράξη της Ένωσης που διέπει συγκεκριμένες χρηματοοικονομικές υπηρεσίες προβλέπει διαφορετικούς ή ελάχιστους κανόνες για την προσυμβατική ενημέρωση σε σύγκριση με τους κανόνες που προβλέπει η παρούσα οδηγία.
- (18) Όσον αφορά το δικαίωμα υπαναχώρησης, όταν η πράξη της Ένωσης που διέπει συγκεκριμένες χρηματοοικονομικές υπηρεσίες παρέχει στους καταναλωτές χρόνο για να εξετάσουν τις επιπτώσεις της υπογραφείσας σύμβασης, και ανεξάρτητα από το πώς αυτό καλείται στην εν λόγω πράξη της Ένωσης, μόνον οι αντίστοιχες διατάξεις της εν λόγω πράξης της Ένωσης θα πρέπει να εφαρμόζονται στις συγκεκριμένες χρηματοοικονομικές υπηρεσίες προς τους καταναλωτές, εκτός εάν προβλέπεται διαφορετικά στην εν λόγω πράξη. Για παράδειγμα, όταν εφαρμόζεται το άρθρο 186 της οδηγίας 2009/138/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου <sup>(12)</sup>, τότε ισχύουν οι κανόνες σχετικά με τον «χρόνο καταγγελίας» που προβλέπονται στην οδηγία 2009/138/ΕΚ και όχι οι κανόνες σχετικά με το δικαίωμα υπαναχώρησης που προβλέπονται στην παρούσα οδηγία, και όταν εφαρμόζεται το άρθρο 14 παράγραφος 6 της οδηγίας 2014/17/ΕΕ, τότε ισχύουν οι κανόνες σχετικά με τη δυνατότητα επιλογής μεταξύ του δικαιώματος υπαναχώρησης και της περιόδου μελέτης που προβλέπεται στην οδηγία 2014/17/ΕΕ και όχι οι κανόνες σχετικά με το δικαίωμα υπαναχώρησης που προβλέπονται στην παρούσα οδηγία.
- (19) Σύμφωνα με την οδηγία 2014/17/ΕΕ και την οδηγία (ΕΕ) 2023/2225 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου <sup>(13)</sup>, τα κράτη μέλη μπορούν να εφαρμόζουν τις εν λόγω οδηγίες, σύμφωνα με το δίκαιο της Ένωσης, σε τομείς που δεν καλύπτονται από το πεδίο εφαρμογής τους. Ως εκ τούτου, θα πρέπει να διευκρινιστεί ότι τα κράτη μέλη μπορούν να εφαρμόζουν το άρθρο 14 παράγραφος 6 της οδηγίας 2014/17/ΕΕ στις συμβάσεις πίστωσης, παρά το γεγονός ότι οι εν λόγω συμβάσεις εξαιρούνται από το πεδίο εφαρμογής της εν λόγω οδηγίας δυνάμει του άρθρου 3 παράγραφος 2. Ομοίως, θα πρέπει να διευκρινιστεί ότι τα κράτη μέλη μπορούν να εφαρμόζουν τα άρθρα 26 και 27 της οδηγίας (ΕΕ) 2023/2225 σε συμβάσεις πίστωσης, παρά το γεγονός ότι οι εν λόγω συμβάσεις εξαιρούνται από το πεδίο εφαρμογής της εν λόγω οδηγίας δυνάμει του άρθρου 2 παράγραφος 2 αυτής.
- (20) Όσον αφορά τους κανόνες περί επαρκών εξηγήσεων, ορισμένες πράξεις της Ένωσης που διέπουν συγκεκριμένες χρηματοοικονομικές υπηρεσίες, όπως οι οδηγίες 2014/17/ΕΕ, 2014/65/ΕΕ και (ΕΕ) 2016/97, θεσπίζουν ήδη κανόνες για επαρκείς εξηγήσεις που πρέπει να παρέχονται από τους εμπόρους στους καταναλωτές όσον αφορά την προτεινόμενη σύμβαση. Για λόγους ασφάλειας δικαίου, οι κανόνες σχετικά με τις επαρκείς εξηγήσεις που θεσπίζονται στην παρούσα οδηγία δεν θα πρέπει να εφαρμόζονται στις χρηματοοικονομικές υπηρεσίες που εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής πράξεων της Ένωσης που διέπουν συγκεκριμένες χρηματοοικονομικές υπηρεσίες και περιέχουν κανόνες σχετικά με τις επαρκείς εξηγήσεις που πρέπει να παρέχονται στον καταναλωτή πριν από τη σύναψη της σύμβασης, ανεξάρτητα από το πώς αυτές καλούνται στην εν λόγω πράξη της Ένωσης.

<sup>(8)</sup> Κανονισμός (ΕΕ) 2019/1238 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 20ής Ιουνίου 2019, σχετικά με τη θέσπιση πανευρωπαϊκού ατομικού συνταξιοδοτικού προϊόντος (PEPP) (ΕΕ L 198 της 25.7.2019, σ. 1).

<sup>(9)</sup> Οδηγία 2014/92/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 23ης Ιουλίου 2014, για τη συγκρισιμότητα των τελών που συνδέονται με λογαριασμούς πληρωμών, την αλλαγή λογαριασμού πληρωμών και την πρόσβαση σε λογαριασμούς πληρωμών με βασικά χαρακτηριστικά (ΕΕ L 257 της 28.8.2014, σ. 214).

<sup>(10)</sup> Οδηγία 2014/65/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 15ης Μαΐου 2014, για τις αγορές χρηματοπιστωτικών μέσων και την τροποποίηση της οδηγίας 2002/92/ΕΚ και της οδηγίας 2011/61/ΕΕ (ΕΕ L 173 της 12.6.2014, σ. 349).

<sup>(11)</sup> Οδηγία (ΕΕ) 2016/97 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 20ής Ιανουαρίου 2016, σχετικά με τη διανομή ασφαλιστικών προϊόντων (ΕΕ L 26 της 2.2.2016, σ. 19).

<sup>(12)</sup> Οδηγία 2009/138/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 25ης Νοεμβρίου 2009, σχετικά με την ανάληψη και την άσκηση δραστηριοτήτων ασφάλισης και ανασφάλισης (Φερεγγυότητα II) (ΕΕ L 335 της 17.12.2009, σ. 1).

<sup>(13)</sup> Οδηγία (ΕΕ) 2023/2225 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 18ης Οκτωβρίου 2023, σχετικά με τις συμβάσεις πίστωσης για καταναλωτές και την κατάργηση της οδηγίας 2008/48/ΕΚ (ΕΕ L, 2023/2225, 30.10.2023, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2023/2225/oj>).

- (21) Όταν πράξεις της Ένωσης που διέπουν συγκεκριμένες χρηματοοικονομικές υπηρεσίες προβλέπουν κανόνες για την προσυμβατική ενημέρωση αλλά δεν θεσπίζουν κανόνες σχετικά με το δικαίωμα υπαναχώρησης, θα πρέπει να εφαρμόζονται οι διατάξεις της παρούσας οδηγίας σχετικά με το δικαίωμα υπαναχώρησης. Για παράδειγμα, η οδηγία 2009/138/EK θεσπίζει κανόνες σχετικά με τις απαιτήσεις προσυμβατικής ενημέρωσης αλλά, όσον αφορά την ασφάλιση ζημιών, δεν προβλέπει δικαίωμα που να παρέχει χρόνο στον καταναλωτή για να εξετάσει τις επιπτώσεις της υπογραφείσας σύμβασης. Στην περίπτωση αυτή, θα πρέπει να εφαρμόζονται οι κανόνες για την προσυμβατική ενημέρωση που ορίζονται στην πράξη της Ένωσης η οποία διέπει τις συγκεκριμένες χρηματοοικονομικές υπηρεσίες και οι κανόνες σχετικά με το δικαίωμα υπαναχώρησης ως έχουν στην παρούσα οδηγία. Όταν μια πράξη της Ένωσης που διέπει συγκεκριμένες χρηματοοικονομικές υπηρεσίες δεν περιέχει διατάξεις σχετικές με την ενημέρωση περί του δικαιώματος υπαναχώρησης, ο έμπορος θα πρέπει να παρέχει τις εν λόγω πληροφορίες σύμφωνα με την παρούσα οδηγία προκειμένου να διασφαλίζεται ότι ο καταναλωτής διαθέτει τη δέουσα ενημέρωση περί των σχετικών πληροφοριών.
- (22) Όταν πράξεις της Ένωσης που διέπουν συγκεκριμένες χρηματοοικονομικές υπηρεσίες προβλέπουν κανόνες για την προσυμβατική ενημέρωση αλλά δεν θεσπίζουν κανόνες σχετικά με το δικαίωμα υπαναχώρησης, θα πρέπει να ισχύει η προθεσμία υπαναχώρησης που ορίζεται στην παρούσα οδηγία και να αρχίζει είτε από την ημέρα σύναψης της εξ αποστάσεως σύμβασης σύμφωνα με την παρούσα οδηγία είτε από την ημερομηνία κατά την οποία ο καταναλωτής λαμβάνει τους όρους και τις προϋποθέσεις της σύμβασης και την προσυμβατική ενημέρωση σύμφωνα με τις πράξεις της Ένωσης που διέπουν τις συγκεκριμένες χρηματοοικονομικές υπηρεσίες, εάν η μέρα αυτή ακολουθεί την ημέρα σύναψης της εξ αποστάσεως σύμβασης. Όταν μια πράξη της Ένωσης που διέπει συγκεκριμένες χρηματοοικονομικές υπηρεσίες δεν περιέχει διατάξεις σχετικές με την ενημέρωση περί του δικαιώματος υπαναχώρησης, προκειμένου να αρχίσει η προθεσμία υπαναχώρησης, ο έμπορος θα πρέπει, εκτός από τους όρους και προϋποθέσεις της σύμβασης και την προσυμβατική ενημέρωση σύμφωνα με την πράξη της Ένωσης που διέπει τις συγκεκριμένες χρηματοοικονομικές υπηρεσίες, να παρέχει επίσης τις πληροφορίες σχετικά με το δικαίωμα υπαναχώρησης που προβλέπονται στην παρούσα οδηγία.
- (23) Οι συμβάσεις χρηματοοικονομικών υπηρεσιών προς τους καταναλωτές των οποίων η διαπραγμάτευση γίνεται εξ αποστάσεως συνεπάγεται τη χρήση μέσων επικοινωνίας εξ αποστάσεως, τα οποία χρησιμοποιούνται στο πλαίσιο ενός συστήματος πωλήσεων ή παροχής υπηρεσιών εξ αποστάσεως, χωρίς ταυτόχρονη παρουσία του εμπόρου και του καταναλωτή. Για την ανταπόκριση στη συνεχή εξέλιξη των εν λόγω μέσων επικοινωνίας, θα πρέπει να καθοριστούν αρχές που θα ισχύουν ακόμη και για μέσα των οποίων η χρήση δεν είναι ακόμη ευρέως διαδεδομένη ή που δεν είναι ακόμη γνωστά.
- (24) Μια ενιαία σύμβαση χρηματοοικονομικών υπηρεσιών στην οποία περιλαμβάνονται διαδοχικές ή διακριτές πράξεις της αυτής φύσεως που κλιμακώνονται χρονικά μπορεί να χαρακτηρίζεται νομικώς με διαφορετικούς τρόπους στα διάφορα κράτη μέλη, ωστόσο είναι σημαντικό οι κανόνες να εφαρμόζονται με τον ίδιο τρόπο σε όλα τα κράτη μέλη. Προς τον σκοπό αυτόν, κρίνεται σκόπιμο να προβλεφθεί ότι οι διατάξεις που διέπουν συμβάσεις χρηματοοικονομικών υπηρεσιών που συνάπτονται εξ αποστάσεως θα πρέπει να εφαρμόζονται στην πρώτη από μια σειρά διαδοχικών ή διακριτών πράξεων της αυτής φύσεως, που κλιμακώνονται χρονικά και οι οποίες είναι δυνατόν να θεωρούνται ότι αποτελούν ενιαίο σύνολο, ανεξάρτητα από το αν η πράξη αυτή ή η σειρά πράξεων αποτελούν αντικείμενο ενιαίας σύμβασης ή διαφόρων διαδοχικών συμβάσεων. Όταν δεν υπάρχει αρχική συμφωνία, οι διατάξεις που διέπουν τις συμβάσεις χρηματοοικονομικών υπηρεσιών που συνάπτονται εξ αποστάσεως θα πρέπει να εφαρμόζονται σε όλες τις διαδοχικές ή διακριτές πράξεις, με εξαίρεση τις διατάξεις περί προσυμβατικής ενημέρωσης, οι οποίες θα πρέπει να εφαρμόζονται μόνο στην πρώτη πράξη. Για παράδειγμα, ως «αρχική συμφωνία παροχής υπηρεσίας» μπορεί να θεωρείται το άνοιγμα τραπεζικού λογαριασμού, ενώ ως «πράξεις» μπορούν να θεωρούνται η κατάθεση ή η ανάληψη κεφαλαίων προς ή από τον τραπεζικό λογαριασμό. 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.
- (25) Προκειμένου να οριοθετηθεί το πεδίο εφαρμογής της παρούσας οδηγίας, οι κανόνες σχετικά με τις συμβάσεις χρηματοοικονομικών υπηρεσιών προς τους καταναλωτές οι οποίες συνάπτονται εξ αποστάσεως δεν θα πρέπει να εφαρμόζονται σε υπηρεσίες που παρέχονται αυστηρά περιστασιακά και εκτός εμπορικής δομής ειδικής για τη σύναψη συμβάσεων εξ αποστάσεως.
- (26) Η χρησιμοποίηση μέσων επικοινωνίας εξ αποστάσεως προσφέρει αξιολογες ευκαιρίες για τη λήψη πληροφοριών και δεν θα πρέπει να επιφέρει αδικαιολόγητο περιορισμό των πληροφοριών που παρέχονται στον καταναλωτή. Όταν χρησιμοποιείται φωνητική τηλεφωνική επικοινωνία ο έμπορος μπορεί, εφόσον ο καταναλωτής συμφωνεί ρητά, να παρέχει περιορισμένο σύνολο προσυμβατικής ενημέρωσης πριν ο καταναλωτής δεσμευθεί από την εξ αποστάσεως σύμβαση. Ο έμπορος θα πρέπει να παρέχει τις υπόλοιπες πληροφορίες αμέσως μετά τη σύναψη της σύμβασης. Για λόγους διαφάνειας, θα πρέπει να καθοριστούν υποχρεώσεις σχετικά με τον χρόνο κατά τον οποίο πρέπει να παρέχεται η ενημέρωση στον καταναλωτή πριν από τη σύναψη της εξ αποστάσεως σύμβασης, καθώς και τον τρόπο με τον οποίο η ενημέρωση θα πρέπει να περιέρχεται στον καταναλωτή. Προκειμένου οι καταναλωτές να είναι σε θέση να λαμβάνουν τις αποφάσεις τους έχοντας πλήρη επίγνωση της κατάστασης, θα πρέπει να λαμβάνουν το σύνολο της προσυμβατικής ενημέρωσης αρκετά πριν και όχι

ταυτόχρονα με τη σύναψη της εξ αποστάσεως σύμβασης ή οποιασδήποτε αντίστοιχης προσφοράς. Με τον τρόπο αυτό διασφαλίζεται ότι ο καταναλωτής διαθέτει επαρκή χρόνο για να διαβάσει και να κατανοήσει την προσυμβατική ενημέρωση, να συγκρίνει τις προσφορές και να λάβει απόφαση μετά λόγω γνώσεως. Όταν η ενημέρωση παρέχεται σε χρονικό διάστημα συντομότερο της μίας ημέρας πριν από τη σύναψη της εξ αποστάσεως σύμβασης χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, ο έμπορος θα πρέπει να υποχρεούται να υπενθυμίζει στον καταναλωτή, σε σταθερό μέσο, τη δυνατότητα υπαναχώρησης από την εξ αποστάσεως σύμβαση χρηματοοικονομικής υπηρεσίας. Σε περίπτωση που η προσυμβατική ενημέρωση παρέχεται λιγότερο από μία ημέρα πριν ο καταναλωτής δεσμευθεί από οποιαδήποτε εξ αποστάσεως σύμβαση, ο έμπορος θα πρέπει να υπενθυμίζει στον καταναλωτή, σε σταθερό μέσο, μεταξύ μίας και επτά ημερών μετά τη σύναψη της σύμβασης, τη δυνατότητα να υπαναχωρήσει από την εξ αποστάσεως σύμβαση.

- (27) Οι υποχρεώσεις ενημέρωσης θα πρέπει να εκσυγχρονιστούν και να καταστούν ανθεκτικές στις μελλοντικές εξελίξεις. Κατά συνέπεια, ο έμπορος θα πρέπει να κοινοποιεί στον καταναλωτή τον αριθμό τηλεφώνου του, αλλά και τη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου του ή τα στοιχεία άλλων μέσων επικοινωνίας που μπορούν να περιλαμβάνουν διάφορες μεθόδους επικοινωνίας, καθώς και πληροφορίες για το πού μπορεί να απευθύνει τυχόν παράπονα. Οι απαιτήσεις σχετικά με την πολιτική αντιμετώπισης παραπόνων είναι δυνατόν να καθορίζονται από τα κράτη μέλη. Οι καταναλωτές θα πρέπει να ενημερώνονται σχετικά με τα συγκεκριμένα πρόσθετα κόστη για τη χρήση των μέσων επικοινωνίας εξ αποστάσεως. Ορισμένοι έμποροι χρησιμοποιούν αυτοματοποιημένη διαδικασία λήψης αποφάσεων για τη διαφοροποίηση των τιμών μεταξύ διαφορετικών ομάδων καταναλωτών και, σε ορισμένες περιπτώσεις, οι τιμές είναι προσαρμοσμένες στην ατομική ευαισθησία των καταναλωτών ως προς τις τιμές. Για τον λόγο αυτό, οι καταναλωτές θα πρέπει να ενημερώνονται πριν δεσμευθούν με εξ αποστάσεως σύμβαση ότι η τιμή της χρηματοοικονομικής υπηρεσίας είχε εξατομικευθεί βάσει αυτοματοποιημένης λήψης αποφάσεων.
- (28) Δυνάμει της οδηγίας 2002/65/ΕΚ τα κράτη μέλη μπορούσαν να διατηρούν σε ισχύ ή να εισάγουν αυστηρότερες διατάξεις σχετικά με τις απαιτήσεις εκ των προτέρων ενημέρωσης, εφόσον οι διατάξεις αυτές ήταν συμβατές με το ενωσιακό δίκαιο. Αρκετά κράτη μέλη διατήρησαν σε ισχύ ή εισήγαγαν πιο αυστηρές απαιτήσεις πληροφόρησης στο πλαίσιο αυτό. Η δυνατότητα να παρέχεται στους καταναλωτές υψηλότερου επιπέδου προστασία σε σύγκριση με τους κανόνες για την προσυμβατική ενημέρωση θα πρέπει να διατηρηθεί. Αυτό θα πρέπει να ισχύει τόσο για τον ενημερωτικό κατάλογο όσο και για τους τρόπους παρουσίασης της ενημέρωσης. Η εφαρμογή πιο αυστηρών κανόνων δύναται επίσης να περιλαμβάνει την εφαρμογή απαιτήσεων που έχουν θεσπιστεί σε πράξεις της Ένωσης περί συγκεκριμένων χρηματοοικονομικών υπηρεσιών σε χρηματοοικονομικές υπηρεσίες που δεν καλύπτονται από τις εν λόγω τομεακές πράξεις της Ένωσης.
- (29) Ορισμένες χρηματοοικονομικές υπηρεσίες ενδέχεται να ενσωματώνουν περιβαλλοντικούς ή κοινωνικούς παράγοντες στην επενδυτική στρατηγική τους. Ο καταναλωτής, προκειμένου να μπορέσει να λάβει απόφαση μετά λόγω γνώσεως, θα πρέπει επίσης να ενημερώνεται σχετικά με τους συγκεκριμένους περιβαλλοντικούς ή κοινωνικούς στόχους τους οποίους επιδιώκει η παροχή της χρηματοοικονομικής υπηρεσίας.
- (30) Κάθε είδους προσυμβατική ενημέρωση θα πρέπει να παρέχεται σε σταθερό μέσο, με εύληπτο για τον καταναλωτή τρόπο και σε ευανάγνωστη μορφή. Ως πληροφορίες σε ευανάγνωστη μορφή νοούνται αυτές που είναι γραμμένες με χαρακτηριστικές ευανάγνωστου μεγέθους και σε χρώματα που δεν μειώνουν την κατανόηση των πληροφοριών, ακόμη και όταν το έγγραφο παρουσιάζεται, τυπώνεται ή φωτοαντιγράφεται σε ασπρόμαυρο χρώμα. Επιπλέον θα πρέπει να αποφεύγονται όσο το δυνατόν περισσότερο οι υπερβολικά μακροσκελείς και περιπλοκές περιγραφές, τα μικρά γράμματα και η υπερβολική χρήση υπερσυνδέσμων, καθώς αυτές οι μέθοδοι δυσχεραίνουν την κατανόηση για τους καταναλωτές. Εάν οι πληροφορίες δεν μπορούν να παρασχεθούν σε σταθερό μέσο πριν από τη σύναψη της σύμβασης λόγω του μέσου που έχει επιλέξει ο καταναλωτής, θα πρέπει να παρέχονται αμέσως μετά τη σύναψη.
- (31) Οι υποχρεώσεις ενημέρωσης θα πρέπει να αναπροσαρμόζονται ώστε να λαμβάνονται υπόψη οι τεχνικοί περιορισμοί ορισμένων μέσων, όπως για παράδειγμα οι περιορισμοί στον αριθμό των χαρακτήρων σε ορισμένες οθόνες κινητών τηλεφώνων. Όσον αφορά τις οθόνες κινητών τηλεφώνων, όταν ο έμπορος έχει προσαρμόσει το περιεχόμενο και την παρουσίαση της διαδικτυακής διεπαφής στις εν λόγω συσκευές, οι ακόλουθες πληροφορίες θα πρέπει να παρέχονται ευδιάκριτα και όσο το δυνατόν εμφανέστερα: πληροφορίες σχετικά με την ταυτότητα του εμπόρου· τα κύρια χαρακτηριστικά των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών προς τους καταναλωτές· το συνολικό τίμημα που πρέπει να πληρώσει ο καταναλωτής στον έμπορο για τη χρηματοοικονομική υπηρεσία προς τους καταναλωτές, συμπεριλαμβανομένων όλων των φόρων που καταβάλλονται μέσω του εμπόρου, ή, εάν δεν μπορεί να προσδιοριστεί το ακριβές τίμημα, τη βάση υπολογισμού του τιμήματος, κατά τρόπον ώστε ο καταναλωτής να μπορεί να το ελέγξει· και την ύπαρξη ή την απουσία του δικαιώματος υπαναχώρησης, συμπεριλαμβανομένων των προϋποθέσεων, της προθεσμίας και των διαδικασιών για την άσκηση του εν λόγω δικαιώματος. Οι υπόλοιπες πληροφορίες είναι δυνατόν να είναι διαστρωματωμένες. Ωστόσο, όλες οι πληροφορίες θα πρέπει να παρέχονται σε σταθερό μέσο πριν από τη σύναψη της εξ αποστάσεως σύμβασης.

- (32) Κατά την παροχή προσυμβατικής ενημέρωσης με ηλεκτρονικά μέσα, η εν λόγω ενημέρωση θα πρέπει να εμφανίζεται με σαφή και κατανοητό τρόπο. Από την άποψη αυτήν, οι πληροφορίες μπορούν να τονίζονται, να μπαίνουν σε πλαίσια και να αποκτούν εννοιολογικό πλαίσιο αποτελεσματικά εντός της οθόνης οπτικής απεικόνισης. Η τεχνική της διαστρωμάτωσης, σύμφωνα με την οποία ορισμένες απαιτήσεις προσυμβατικής ενημέρωσης θεωρούνται στοιχεία καίριας σημασίας και ως εκ τούτου τοποθετούνται με ευδιάκριτο τρόπο στο πρώτο στρώμα πληροφοριών, ενώ τα υπόλοιπα λεπτομερή τμήματα των προσυμβατικών πληροφοριών παρουσιάζονται σε συνοδευτικά στρώματα, έχει δοκιμαστεί και έχει αποδειχθεί χρήσιμη για ορισμένες χρηματοοικονομικές υπηρεσίες. Όποτε γίνεται χρήση της τεχνικής της διαστρωμάτωσης σύμφωνα με την παρούσα οδηγία, ο έμπορος θα πρέπει να παρέχει, στο πρώτο στρώμα των ηλεκτρονικών μέσων, τουλάχιστον την ταυτότητα και την κύρια επιχειρηματική δραστηριότητα του εμπόρου, τα κύρια χαρακτηριστικά της χρηματοοικονομικής υπηρεσίας, τη συνολική τιμή που πρέπει να καταβάλει ο καταναλωτής, δήλωση περί πιθανής ύπαρξης άλλων φόρων ή εξόδων και περί της ύπαρξης ή μη δικαιώματος υπαναχώρησης. Οι υπόλοιπες απαιτήσεις προσυμβατικής ενημέρωσης είναι δυνατόν να εμφανίζονται σε άλλα στρώματα. Όταν χρησιμοποιείται η διαστρωμάτωση όλες οι πληροφορίες θα πρέπει να είναι εύκολα προσβάσιμες για τον καταναλωτή και η χρήση των συνοδευτικών στρωμάτων δεν θα πρέπει να αποσπά την προσοχή του πελάτη από το περιεχόμενο του εγγράφου ούτε να αποκρύπτει βασικές πληροφορίες. Θα πρέπει να είναι δυνατή η εκτύπωση όλων των μερών της προσυμβατικής ενημέρωσης ως ένα ενιαίο έγγραφο.
- (33) Ένας άλλος πιθανός τρόπος παροχής προσυμβατικής ενημέρωσης με ηλεκτρονικά μέσα είναι η προσέγγιση του «πίνακα περιεχομένων», με τη χρήση επεκτάσιμων επικεφαλίδων. Στο ανώτατο επίπεδο οι καταναλωτές θα μπορούν να βρουν τα κύρια θέματα, καθένα από τα οποία μπορεί να επεκτείνεται με ένα κλικ, κατά τρόπον ώστε οι καταναλωτές να οδηγούνται σε λεπτομερέστερη παρουσίαση των σχετικών πληροφοριών. Κατ' αυτόν τον τρόπο ο καταναλωτής έχει στη διάθεσή του όλες τις απαιτούμενες πληροφορίες συγκεντρωμένες σε ένα σημείο, ενώ παράλληλα διατηρεί τον έλεγχο ως προς το τι να επανεξετάσει και πότε. Οι καταναλωτές θα πρέπει να μπορούν να τηλεφορτώνουν το έγγραφο της προσυμβατικής ενημέρωσης και να το αποθηκεύουν ως αυτοτελές έγγραφο.
- (34) Οι καταναλωτές θα πρέπει να έχουν δικαίωμα υπαναχώρησης χωρίς κυρώσεις και χωρίς υποχρέωση αιτιολόγησης. Σε περίπτωση που δεν εφαρμόζεται το δικαίωμα υπαναχώρησης διότι ο καταναλωτής έχει ζητήσει ρητώς την εκτέλεση εξ αποστάσεως σύμβασης πριν από τη λήξη της προθεσμίας υπαναχώρησης, ο έμπορος θα πρέπει να ενημερώνει σχετικά τον καταναλωτή πριν από την έναρξη εκτέλεσης της σύμβασης.
- (35) Η προθεσμία υπαναχώρησης θα πρέπει να λήγει 14 ημερολογιακές ημέρες μετά την ημέρα σύναψης της εξ αποστάσεως σύμβασης ή την ημέρα κατά την οποία ο καταναλωτής λαμβάνει τόσο την προσυμβατική ενημέρωση όσο και τους συμβατικούς όρους και προϋποθέσεις, εάν η ημέρα αυτή είναι μεταγενέστερη της ημερομηνίας σύναψης της εξ αποστάσεως σύμβασης. Η προθεσμία θα πρέπει να παρατείνεται σε 30 ημερολογιακές ημέρες όταν πρόκειται για εξ αποστάσεως συμβάσεις με αντικείμενο πράξεις που αφορούν τις ατομικές συντάξεις. Προκειμένου να υπάρχει μεγαλύτερη ασφάλεια δικαίου, εάν ο καταναλωτής δεν έχει λάβει την εν λόγω προσυμβατική ενημέρωση και τους όρους και προϋποθέσεις της σύμβασης, η προθεσμία υπαναχώρησης θα πρέπει να λήγει το αργότερο 12 μήνες και 14 ημερολογιακές ημέρες μετά τη σύναψη της εξ αποστάσεως σύμβασης. Η προθεσμία υπαναχώρησης δεν θα πρέπει να λήγει εάν ο καταναλωτής δεν έχει λάβει ενημέρωση σε σταθερό μέσο για το δικαίωμά υπαναχώρησής του.
- (36) Προκειμένου να διασφαλιστεί η αποτελεσματική άσκηση του δικαιώματος υπαναχώρησης, η διαδικασία για την άσκηση του εν λόγω δικαιώματος δεν θα πρέπει να είναι πιο επαχθής από τη διαδικασία σύναψης της εξ αποστάσεως σύμβασης.
- (37) Πέραν των άλλων υφιστάμενων μέσων υπαναχώρησης, όπως το έντυπο που παρατίθεται στο παράρτημα I τμήμα Β της οδηγίας 2011/83/ΕΕ, όταν ο έμπορος προσφέρει τη δυνατότητα σύναψης εξ αποστάσεως συμβάσεων μέσω διαδικτυακής διεπαφής, όπως μέσω ιστοτόπου ή εφαρμογής, ο έμπορος θα πρέπει να υποχρεούται να επιτρέπει στον καταναλωτή να υπαναχωρήσει από την εν λόγω σύμβαση μέσω ειδικής λειτουργίας. Αυτό θα πρέπει να διασφαλίζει ότι οι καταναλωτές μπορούν να υπαναχωρήσουν από μια σύμβαση με την ίδια ευκολία με την οποία συνήψαν τη σύμβαση. Για να επιτευχθεί αυτό ο έμπορος θα πρέπει να παρέχει στον καταναλωτή λειτουργία υπαναχώρησης που ο καταναλωτής θα μπορεί να βρει εύκολα και η οποία είναι συνεχώς διαθέσιμη και ευδιάκριτη κατά τη διάρκεια της περιόδου υπαναχώρησης. Ο καταναλωτής θα πρέπει να είναι σε θέση να βρίσκει και να έχει εύκολη και απλή πρόσβαση στη λειτουργία. Για παράδειγμα, ο καταναλωτής δεν θα πρέπει να είναι υποχρεωμένος να ακολουθεί διαδικασίες για να βρει τη λειτουργία ή για να αποκτήσει πρόσβαση σε αυτήν, όπως να τηλεφορτώσει εφαρμογή εάν η σύμβαση δεν έχει συναφθεί μέσω της συγκεκριμένης εφαρμογής. Για να διευκολύνει τη διαδικασία ο έμπορος θα μπορούσε, για παράδειγμα, να παρέχει υπερσυνδέσμους που θα οδηγούν τον καταναλωτή στη λειτουργία υπαναχώρησης. Ο καταναλωτής θα πρέπει να έχει τη δυνατότητα να προβαίνει στη δήλωση υπαναχώρησης και να παρέχει ή να επιβεβαιώνει τις πληροφορίες που απαιτούνται για την ταυτοποίηση της σύμβασης. Για παράδειγμα, ένας καταναλωτής που έχει ήδη ταυτοποιηθεί, π.χ. μέσω σύνδεσης, θα πρέπει να είναι σε θέση να υπαναχωρήσει από τη σύμβαση χωρίς να χρειάζεται να υποβάλει ξανά τα αναγνωριστικά του ή, κατά περίπτωση, να ταυτοποιήσει τη σύμβαση από την οποία επιθυμεί να υπαναχωρήσει. Προκειμένου ο καταναλωτής να μην ασκεί το δικαίωμα υπαναχώρησης ακουσίως, ο έμπορος θα πρέπει να απαιτεί από τον καταναλωτή να επιβεβαιώσει την απόφαση υπαναχώρησης με μέσα που επιβεβαιώνουν την πρόθεση του καταναλωτή να το πράξει. Εάν ο καταναλωτής έχει παραγγείλει πολλά αγαθά ή υπηρεσίες στο πλαίσιο της ίδιας εξ αποστάσεως σύμβασης, ο έμπορος μπορεί να παρέχει στον

καταναλωτή τη δυνατότητα να υπαναχωρήσει από μέρος της σύμβασης και όχι από τη σύμβαση στο σύνολό της. Όταν ο καταναλωτής χρησιμοποιεί τη λειτουργία για την άσκηση του δικαιώματος υπαναχώρησης, ο έμπορος θα πρέπει να κοινοποιεί στον καταναλωτή επιβεβαίωση παραλαβής της εν λόγω υπαναχώρησης σε σταθερό μέσο και χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση. Η υποχρέωση αυτή θα πρέπει να ισχύει όχι μόνο για τις εξ αποστάσεως συμβάσεις χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, αλλά και για όλες τις εξ αποστάσεως συμβάσεις που υπόκεινται στο δικαίωμα υπαναχώρησης δυνάμει της οδηγίας 2011/83/ΕΕ. Σκοπός της λειτουργίας υπαναχώρησης είναι να αυξηθεί η ευαισθητοποίηση των καταναλωτών σχετικά με το δικαίωμά τους να υπαναχωρούν και να απλουστευθεί η δυνατότητα να επωφελούνται από το δικαίωμα αυτό, δεδομένου ότι, όσον αφορά την εξ αποστάσεως πώληση τόσο χρηματοοικονομικών όσο και μη χρηματοοικονομικών προϊόντων ή υπηρεσιών, ο καταναλωτής δεν έχει τη δυνατότητα να λαμβάνει αυτοπροσώπως εξηγήσεις ή να μαθαίνει αυτοπροσώπως σχετικά με τον πιθανώς περίπλοκο ή εκτεταμένο χαρακτήρα ενός προϊόντος ή μιας υπηρεσίας. Ως εκ τούτου, η υποχρέωση αυτή θα πρέπει να θεσπιστεί όχι μόνο για τις εξ αποστάσεως συμβάσεις χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, αλλά και για τις εξ αποστάσεως συμβάσεις για άλλα αγαθά και υπηρεσίες εφόσον το δικαίο της Ένωσης προβλέπει δικαίωμα υπαναχώρησης προκειμένου να ενισχυθεί η δυνατότητα των καταναλωτών να αποδεσμεύονται από συμβάσεις μέσω υπαναχώρησης.

- (38) Πέραν της προσυμβατικής ενημέρωσης που τους παρέχει ο έμπορος, οι καταναλωτές ενδέχεται να εξακολουθήσουν να χρειάζονται βοήθεια για να αποφασίσουν ποια χρηματοοικονομική υπηρεσία είναι η πλέον ενδεδειγμένη για τις ανάγκες και την οικονομική τους κατάσταση. Σκοπός της παροχής επαρκών εξηγήσεων είναι να διασφαλίζεται ότι ο καταναλωτής έχει κατανοήσει τη χρηματοοικονομική υπηρεσία που προσφέρει ο έμπορος πριν να υπογράψει τη σύμβαση. Προκειμένου να διασφαλίζεται ότι ο στόχος αυτός επιτυγχάνεται, οι εν λόγω επαρκείς εξηγήσεις θα πρέπει να παρέχονται εγκαίρως ώστε ο καταναλωτής να έχει επαρκή χρόνο στη διάθεσή του για να τις επανεξετάζει πριν από τη σύναψη της σύμβασης. Η απλή αναπαραγωγή της προσυμβατικής ενημέρωσης μπορεί να μην είναι επαρκής και θα πρέπει συνεπώς να αποφεύγεται. Ως εκ τούτου, τα κράτη μέλη θα πρέπει να διασφαλίζουν ότι, πριν από τη σύναψη σύμβασης χρηματοοικονομικής υπηρεσίας εξ αποστάσεως, οι έμποροι παρέχουν την εν λόγω βοήθεια σε σχέση με τις χρηματοοικονομικές υπηρεσίες που προσφέρουν στον καταναλωτή, παρέχοντας επαρκείς εξηγήσεις σχετικά με τα ουσιώδη χαρακτηριστικά της σύμβασης, συμπεριλαμβανομένων των πιθανών παρεπόμενων υπηρεσιών, και τις συγκεκριμένες επιπτώσεις που μπορεί να έχει για τον καταναλωτή η εν λόγω σύμβαση. Όσον αφορά τα ουσιώδη χαρακτηριστικά της σύμβασης, ο έμπορος θα πρέπει να εξηγήει τα κύρια χαρακτηριστικά της προσφοράς, όπως τη συνολική τιμή που πρέπει να καταβάλει ο καταναλωτής στον έμπορο και την περιγραφή των κυριότερων χαρακτηριστικών της χρηματοοικονομικής υπηρεσίας, καθώς και τον αντίκτυπο της στον καταναλωτή, συμπεριλαμβανομένων, κατά περίπτωση, του εάν οι παρεπόμενες υπηρεσίες μπορούν ή δεν μπορούν να λήξουν χωριστά και των συνεπειών μιας τέτοιας λήξης. Όσον αφορά τις συγκεκριμένες επιπτώσεις της προτεινόμενης σύμβασης, ο έμπορος θα πρέπει επίσης να εξηγήει τις κύριες συνέπειες της μη συμμόρφωσης με τις σχετικές συμβατικές υποχρεώσεις.
- (39) Συμβάσεις που εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής της παρούσας οδηγίας είναι δυνατό να είναι διαφορετικής χρηματοοικονομικής φύσης και, ως εκ τούτου, να διαφέρουν σημαντικά. Κατά συνέπεια, τα κράτη μέλη θα μπορούσαν να προσαρμόσουν τον τρόπο με τον οποίο δίνονται οι εν λόγω εξηγήσεις στις συνθήκες υπό τις οποίες προσφέρεται η χρηματοοικονομική υπηρεσία και στην ανάγκη του καταναλωτή για βοήθεια, λαμβάνοντας υπόψη τις γνώσεις και την εμπειρία του καταναλωτή όσον αφορά τη χρηματοοικονομική υπηρεσία και τη φύση της. Προκειμένου να διασφαλιστεί ότι ο καταναλωτής λαμβάνει επαρκείς εξηγήσεις, τα κράτη μέλη θα πρέπει να ενθαρρύνουν τους εμπόρους να παρέχουν τις εν λόγω εξηγήσεις στον καταναλωτή με απλό και ξεκάθαρο τρόπο, προς το συμφέρον του καταναλωτή.
- (40) Η υποχρέωση παροχής επαρκών εξηγήσεων είναι ιδιαίτερα σημαντική όταν οι καταναλωτές προτίθενται να συνάψουν σύμβαση χρηματοοικονομικής υπηρεσίας εξ αποστάσεως και ο έμπορος παρέχει εξηγήσεις μέσω πλήρως αυτοματοποιημένων διαδικτυακών εργαλείων όπως μποτ συνομιλίας, αυτοματοποιημένων συμβουλών, διαδραστικών εργαλείων ή παρεμφερών μέσων. Προκειμένου να διασφαλιστεί ότι ο καταναλωτής κατανοεί τις επιπτώσεις που μπορεί να έχει η σύμβαση στην οικονομική του κατάσταση, ο καταναλωτής θα πρέπει, στο προσυμβατικό στάδιο, να είναι πάντα σε θέση να λαμβάνει ανθρώπινη παρέμβαση από την πλευρά του εμπόρου, δωρεάν, κατά τις εργάσιμες ώρες του εμπόρου. Ο καταναλωτής θα πρέπει επίσης να έχει το δικαίωμα, σε αιτιολογημένες περιπτώσεις και χωρίς αδικαιολόγητη επιβάρυνση για τον έμπορο, να ζητήσει ανθρώπινη παρέμβαση μετά τη σύναψη της εξ αποστάσεως σύμβασης. Αυτό θα μπορούσε να περιλαμβάνει το δικαίωμα ανθρώπινης παρέμβασης όταν ανανεώνεται μια σύμβαση, σε περίπτωση σοβαρών δυσκολιών για τον καταναλωτή ή όταν απαιτούνται περαιτέρω εξηγήσεις σχετικά με τους συμβατικούς όρους και προϋποθέσεις.
- (41) Τα παραπλανητικά μοτίβα στις επιγραμμικές διαπαφές των εμπόρων συνιστούν πρακτικές που στρεβλώνουν ή επηρεάζουν ουσιωδώς, είτε εσκεμμένα είτε εκ του αποτελέσματος, την ικανότητα των καταναλωτών που είναι αποδέκτες της χρηματοοικονομικής υπηρεσίας να επιλέγουν ή να αποφασίζουν αυτόνομα και τεκμηριωμένα. Αυτό ισχύει ιδίως για τις συμβάσεις χρηματοοικονομικών υπηρεσιών που συνάπτονται εξ αποστάσεως. Έμποροι ενδέχεται να χρησιμοποιούν τέτοιες πρακτικές για να πείθουν τους καταναλωτές που είναι αποδέκτες των υπηρεσιών τους να υιοθετήσουν ανεπιθύμητες συμπεριφορές ή να λάβουν αποφάσεις που δεν επιθυμούν και οι οποίες ενδέχεται να έχουν αρνητικές συνέπειες για αυτούς. Κατά συνέπεια,



θα πρέπει να απαγορευτεί στους εμπόρους να εξαπατούν ή να ωθούν τους καταναλωτές που είναι αποδέκτες των υπηρεσιών τους καθώς και να στρεβλώνουν ή να καταργούν την αυτονομία τους, τις αποφάσεις ή την επιλογή τους μέσω της δομής, του σχεδιασμού ή των λειτουργιών μιας επιγραμμικής διεπαφής ή μέρους αυτής. Αυτό μπορεί να περιλαμβάνει, μεταξύ άλλων, δόλιες σχεδιαστικές επιλογές που χειραγωγούν τους καταναλωτές και τους κατευθύνουν σε επιλογές ή σε ενέργειες που ωφελούν τον έμπορο αλλά ενδέχεται να μην είναι προς το συμφέρον του καταναλωτή, παρουσιάζοντας επιλογές με μη αντικειμενικό τρόπο, προβάλλοντας περισσότερο, για παράδειγμα, ορισμένες επιλογές μέσω οπτικών, ηχητικών ή άλλων στοιχείων, όταν ζητείται από τον καταναλωτή να λάβει απόφαση. Ενώ ο κανονισμός (ΕΕ) 2022/2065 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου<sup>(14)</sup> απαγορεύει στους ενδιάμεσους παρόχους υπηρεσιών που διαχειρίζονται επιγραμμικές πλατφόρμες να χρησιμοποιούν παραπλανητικά μοτίβα στον σχεδιασμό και την οργάνωση των επιγραμμικών διεπαφών τους, η παρούσα οδηγία θα πρέπει να υποχρεώνει τα κράτη μέλη να εμποδίζουν τους εμπόρους που προσφέρουν χρηματοοικονομικές υπηρεσίες εξ αποστάσεως να χρησιμοποιούν τέτοια μοτίβα κατά τη σύναψη συμβάσεων για υπηρεσίες αυτού του είδους. Οι διατάξεις του προαναφερθέντος κανονισμού και της παρούσας οδηγίας είναι κατά συνέπεια συμπληρωματικές, δεδομένου ότι εφαρμόζονται σε εμπόρους που ενεργούν υπό διαφορετικές ιδιότητες. Δεδομένου ότι, λόγω της πολυπλοκότητάς τους και των εγγενών σοβαρών κινδύνων, είναι πιθανό οι χρηματοοικονομικές υπηρεσίες να χρειάζονται περαιτέρω λεπτομερείς απαιτήσεις όσον αφορά τα σκοτεινά μοτίβα, τα κράτη μέλη, κατά παρέκκλιση από το πλήρες επίπεδο εναρμόνισης, θα πρέπει να έχουν τη δυνατότητα να διατηρούν ή να θεσπίζουν αυστηρότερες διατάξεις, υπό την προϋπόθεση ότι οι διατάξεις αυτές συνάδουν με το ενωσιακό δίκαιο. Η δυνατότητα αυτή συνάδει με το άρθρο 3 παράγραφος 9 της οδηγίας 2005/29/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου<sup>(15)</sup> για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές που σχετίζονται με τις χρηματοοικονομικές υπηρεσίες, το οποίο προβλέπει ότι τα κράτη μέλη μπορούν επίσης να επιβάλλουν περιοριστικότερους και λεπτομερέστερους κανόνες στο πλαίσιο των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών.

- (42) Οι χρηματοοικονομικές υπηρεσίες που συνάπτονται εξ αποστάσεως μπορούν να διατίθενται στην αγορά από μέσα κοινωνικής δικτύωσης, για παράδειγμα, από επηρεαστές γνώμης. Οι καταναλωτές είναι πιθανόν να ενθαρρύνονται να λαμβάνουν αποφάσεις χωρίς να εξετάζουν τις συνέπειες και τους κινδύνους που αυτό συνεπάγεται και να αγοράζουν χρηματοοικονομικές υπηρεσίες που δεν ανταποκρίνονται στις ανάγκες τους. Η Επιτροπή θα πρέπει να αξιολογήσει τις πρακτικές εμπορικής προώθησης των εμπορών στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης που προωθούν χρηματοοικονομικές υπηρεσίες που συνάπτονται εξ αποστάσεως και την πιθανή ανάγκη για ανάληψη δράσης σχετικά. Αυτό θα πρέπει, για παράδειγμα, να γίνεται υπό το πρίσμα της εφαρμογής της οδηγίας 2005/29/ΕΚ και άλλης ενωσιακής νομοθεσίας σχετικής με τις εν λόγω πρακτικές. Υπήρξαν περιπτώσεις σε κράτη μέλη όπου καταναλωτές παραπλανήθηκαν από επηρεαστές που επιδίδονταν σε πρακτικές εμπορικής προώθησης διαφημίζοντας ορισμένες χρηματοοικονομικές υπηρεσίες υψηλού κινδύνου σε πλατφόρμες μέσω κοινωνικής δικτύωσης, χωρίς να ενημερώνουν τους καταναλωτές για τον κίνδυνο απωλειών. Η οδηγία 2005/29/ΕΚ περιέχει διατάξεις που διασφαλίζουν ότι απαγορεύονται οι παραπλανητικές πρακτικές που εξαπατούν ή ενδέχεται να εξαπατήσουν τον μέσο καταναλωτή και ότι δεν μπορούν να παραλείπονται οι ουσιώδεις πληροφορίες που χρειάζεται ο μέσος καταναλωτής για να λάβει τεκμηριωμένη απόφαση συναλλαγής. Οι εν λόγω διατάξεις μπορεί να θεωρηθεί ότι καλύπτουν τις πρακτικές εμπορικής προώθησης που χρησιμοποιούν οι επηρεαστές γνώμης στις πλατφόρμες μέσω κοινωνικής δικτύωσης.
- (43) Συνεπώς η οδηγία 2011/83/ΕΕ θα πρέπει να τροποποιηθεί αναλόγως.
- (44) Συνεπώς η οδηγία 2002/65/ΕΚ θα πρέπει να καταργηθεί.
- (45) Δεδομένου ότι ο στόχος της παρούσας οδηγίας, δηλαδή η συμβολή στην ομαλή λειτουργία της εσωτερικής αγοράς με την εξασφάλιση υψηλού επιπέδου προστασίας των καταναλωτών, δεν μπορεί να επιτευχθεί ικανοποιητικά από τα κράτη μέλη, μπορεί όμως να επιτευχθεί καλύτερα σε επίπεδο Ένωσης, η Ένωση δύναται να λάβει μέτρα σύμφωνα με την αρχή της επικουρικότητας του άρθρου 5 της Συνθήκης για την Ευρωπαϊκή Ένωση. Σύμφωνα με την αρχή της αναλογικότητας όπως διατυπώνεται στο ίδιο άρθρο, η παρούσα οδηγία δεν υπερβαίνει τα απαιτούμενα για την επίτευξη του στόχου αυτού.
- (46) Σύμφωνα με την κοινή πολιτική δήλωση, της 28ης Σεπτεμβρίου 2011, των κρατών μελών και της Επιτροπής σχετικά με τα επεξηγηματικά έγγραφα<sup>(16)</sup>, τα κράτη μέλη δεσμεύτηκαν να επισυνάπτουν στην κοινοποίηση των εθνικών μέτρων μεταφοράς στο εθνικό δίκαιο, όταν δικαιολογείται, ένα ή περισσότερα έγγραφα που διευκρινίζουν τη σχέση ανάμεσα στα στοιχεία μιας οδηγίας και στα αντίστοιχα τμήματα των εθνικών πράξεων μεταφοράς. Για την παρούσα οδηγία ο νομοθέτης εκτιμά ότι η διαβίβαση των εγγράφων αυτών είναι δικαιολογημένη,

<sup>(14)</sup> Κανονισμός (ΕΕ) 2022/2065 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 19ης Οκτωβρίου 2022, σχετικά με την ενιαία αγορά ψηφιακών υπηρεσιών και την τροποποίηση της οδηγίας 2000/31/ΕΚ (πράξη για τις ψηφιακές υπηρεσίες) (ΕΕ L 277 της 27.10.2022, σ. 1).

<sup>(15)</sup> Οδηγία 2005/29/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 11ης Μαΐου 2005, για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές των επιχειρήσεων προς τους καταναλωτές στην εσωτερική αγορά και για την τροποποίηση της οδηγίας 84/450/ΕΟΚ του Συμβουλίου, των οδηγιών 97/7/ΕΚ, 98/27/ΕΚ, 2002/65/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου και του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου («Οδηγία για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές») (ΕΕ L 149 της 11.6.2005, σ. 22).

<sup>(16)</sup> ΕΕ C 369 της 17.12.2011, σ. 14.

ΕΞΕΛΩΣΑΝ ΤΗΝ ΠΑΡΟΥΣΑ ΟΔΗΓΙΑ:

## Άρθρο 1

### Τροποποιήσεις της οδηγίας 2011/83/ΕΕ

Η οδηγία 2011/83/ΕΕ τροποποιείται ως εξής:

1) Το άρθρο 3 τροποποιείται ως εξής:

α) προστίθεται η ακόλουθη παράγραφος:

«1β. Στην περίπτωση εξ αποστάσεως συμβάσεων που συνάπτονται μεταξύ εμπόρου και καταναλωτή για την παροχή χρηματοοικονομικών υπηρεσιών εφαρμόζονται αποκλειστικά τα άρθρα 1 και 2, το άρθρο 3 παράγραφοι 2, 5 και 6, το άρθρο 4, το άρθρο 6α, το άρθρο 8 παράγραφος 6, το άρθρο 11α, τα άρθρα 16α έως 16ε, το άρθρο 19, τα άρθρα 21 έως 23, το άρθρο 24 παράγραφοι 1 και 6, τα άρθρα 25 έως 27 και το άρθρο 29.

Με την εξαίρεση του άρθρου 21, όταν οι συμβάσεις που αναφέρονται στο πρώτο εδάφιο περιλαμβάνουν αρχική συμφωνία παροχής υπηρεσίας ακολουθούμενη από σειρά διαδοχικών πράξεων ή σειρά διακριτών πράξεων της αυτής φύσεως που κλιμακώνονται χρονικά, οι διατάξεις που αναφέρονται στο πρώτο εδάφιο εφαρμόζονται μόνο στην αρχική συμφωνία.

Σε περίπτωση που δεν υπάρχει αρχική συμφωνία παροχής υπηρεσίας αλλά οι διαδοχικές ή διακριτές πράξεις της αυτής φύσεως που κλιμακώνονται χρονικά διενεργούνται μεταξύ των ίδιων συμβαλλόμενων μερών, τα άρθρα 16α και 16δ εφαρμόζονται μόνο στην πρώτη πράξη.

Ωστόσο, όταν δεν έχει διενεργηθεί πράξη της αυτής φύσεως για διάστημα άνω του ενός έτους, η διενέργεια της επόμενης πράξης θεωρείται ως η πρώτη μιας νέας σειράς πράξεων και, συνεπώς, εφαρμόζονται τα άρθρα 16α και 16δ.»

β) στην παράγραφο 3 το στοιχείο δ) αντικαθίσταται από το ακόλουθο κείμενο:

«δ) για χρηματοοικονομικές υπηρεσίες που δεν καλύπτονται από το άρθρο 3 παράγραφος 1β.»

2) Στο άρθρο 6 παράγραφος 1, το στοιχείο η) αντικαθίσταται από το ακόλουθο κείμενο:

«η) όπου υπάρχει δικαίωμα υπαναχώρησης, τις προϋποθέσεις, την προθεσμία και τις διαδικασίες άσκησης του δικαιώματος, σύμφωνα με το άρθρο 11 παράγραφος 1, καθώς και το υπόδειγμα του εντύπου υπαναχώρησης που παρατίθεται στο παράρτημα Ι τμήμα Β και, κατά περίπτωση, πληροφορίες σχετικά με την ύπαρξη και τον τόπο που βρίσκεται η λειτουργία υπαναχώρησης όπως αναφέρεται στο άρθρο 11α.»

3) Προστίθεται το ακόλουθο άρθρο:

«Άρθρο 11α

#### **Άσκηση του δικαιώματος υπαναχώρησης από εξ αποστάσεως συμβάσεις που συνάπτονται μέσω διαδικτυακής διεπαφής**

1. Για εξ αποστάσεως συμβάσεις που συνάπτονται μέσω διαδικτυακής διεπαφής, ο έμπορος διασφαλίζει ότι ο καταναλωτής μπορεί επίσης να υπαναχωρήσει από τη σύμβαση χρησιμοποιώντας λειτουργία υπαναχώρησης.

Η λειτουργία υπαναχώρησης φέρει την ένδειξη «Πατήστε εδώ για υπαναχώρηση» ή σαφή αντίστοιχη διατύπωση με ευανάγνωστο τρόπο. Η λειτουργία υπαναχώρησης είναι συνεχώς διαθέσιμη καθ' όλη τη διάρκεια της περιόδου υπαναχώρησης. Εμφανίζεται ευδιάκριτα στην επιγραμμική διεπαφή και είναι εύκολα προσβάσιμη στον καταναλωτή.

2. Η λειτουργία υπαναχώρησης επιτρέπει στον καταναλωτή να αποστείλει ηλεκτρονική δήλωση υπαναχώρησης ενημερώνοντας τον έμπορο για την απόφασή του να υπαναχωρήσει από τη σύμβαση. Η εν λόγω ηλεκτρονική δήλωση υπαναχώρησης επιτρέπει στον καταναλωτή να παρέχει ή να επιβεβαιώνει εύκολα τις ακόλουθες πληροφορίες:

α) το ονοματεπώνυμό του·

β) τα στοιχεία που ταυτοποιούν τη σύμβαση από την οποία επιθυμεί να υπαναχωρήσει·

γ) τα στοιχεία σχετικά με τα ηλεκτρονικά μέσα με τα οποία αποστέλλεται στον καταναλωτή η επιβεβαίωση της υπαναχώρησης.

3. Μόλις ο καταναλωτής συμπληρώσει την ηλεκτρονική δήλωση υπαναχώρησης σύμφωνα με την παράγραφο 2, ο έμπορος παρέχει τη δυνατότητα στον καταναλωτή να την υποβάλει σε αυτόν μέσω λειτουργίας επιβεβαίωσης.

Η εν λόγω λειτουργία επιβεβαίωσης επισημαίνεται με ευανάγνωστο τρόπο και μόνο με τις λέξεις «επιβεβαίωση υπαναχώρησης» ή με σαφή αντίστοιχη διατύπωση.

4. Αφού ο καταναλωτής ενεργοποιήσει τη λειτουργία επιβεβαίωσης, ο έμπορος αποστέλλει στον καταναλωτή βεβαίωση παραλαβής της υπαναχώρησης σε σταθερό μέσο, συμπεριλαμβανομένων του περιεχομένου της και της ημερομηνίας και ώρας υποβολής της, χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση.

5. Ο καταναλωτής θεωρείται ότι έχει ασκήσει το δικαίωμα υπαναχώρησης εντός της σχετικής προθεσμίας υπαναχώρησης εάν έχει χρησιμοποιήσει τη λειτουργία υπαναχώρησης που αναφέρεται στο παρόν άρθρο πριν από τη λήξη της εν λόγω προθεσμίας.»

4) Προστίθεται το ακόλουθο κεφάλαιο:

### «ΚΕΦΑΛΑΙΟ IIIα

#### Κανόνες σχετικά με συμβάσεις χρηματοοικονομικών υπηρεσιών που συνάπτονται εξ αποστάσεως

##### Άρθρο 16α

#### Υποχρέωσεις ενημέρωσης για τις εξ αποστάσεως συμβάσεις χρηματοοικονομικών υπηρεσιών προς τους καταναλωτές

1. Αρκετά πριν δεσμευθεί ο καταναλωτής με εξ αποστάσεως σύμβαση ή με οποιαδήποτε αντίστοιχη προσφορά, ο έμπορος παρέχει στον καταναλωτή με σαφή και κατανοητό τρόπο τις ακόλουθες πληροφορίες:

- α) την ταυτότητα και την κύρια επιχειρηματική δραστηριότητα του εμπόρου και, κατά περίπτωση, την ταυτότητα και την κύρια επιχειρηματική δραστηριότητα του εμπόρου για λογαριασμό του οποίου ενεργεί·
- β) τη γεωγραφική διεύθυνση στην οποία είναι εγκατεστημένος ο έμπορος, καθώς και τον αριθμό τηλεφώνου και τη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου του εμπόρου, ή τα στοιχεία κάθε άλλου μέσου επικοινωνίας που προσφέρει ο έμπορος και, κατά περίπτωση, τα αντίστοιχα στοιχεία του εμπόρου για λογαριασμό του οποίου ενεργεί· όλα αυτά τα μέσα επικοινωνίας που προσφέρει ο έμπορος καθιστούν δυνατό για τον καταναλωτή να έλθει γρήγορα σε επαφή με τον έμπορο και να επικοινωνήσει αποτελεσματικά μαζί του και διασφαλίζουν ότι ο καταναλωτής μπορεί να διατηρεί κάθε γραπτή αλληλογραφία με τον έμπορο σε σταθερό μέσο·
- γ) τα σχετικά στοιχεία επαφής στα οποία μπορεί ο καταναλωτής να απευθύνει τυχόν παράπονα προς τον έμπορο και, κατά περίπτωση, προς τον έμπορο για λογαριασμό του οποίου ενεργεί ο εν λόγω έμπορος·
- δ) σε περίπτωση που ο έμπορος είναι καταχωρισμένος σε εμπορικό ή αντίστοιχο δημόσιο μητρώο, το μητρώο στο οποίο είναι εγγεγραμμένος και τον αριθμό μητρώου του ή ισοδύναμο μέσο ταυτοποίησης στο εν λόγω μητρώο·
- ε) όταν η δραστηριότητα του εμπόρου υπόκειται σε καθεστώς έγκρισης, την ονομασία, τη διεύθυνση, τον ιστότοπο και τυχόν άλλα στοιχεία επικοινωνίας της αρμόδιας εποπτικής αρχής·
- στ) περιγραφή των κυριότερων χαρακτηριστικών της χρηματοοικονομικής υπηρεσίας·
- ζ) το συνολικό τίμημα που πρέπει να καταβάλει ο καταναλωτής στον έμπορο για τη χρηματοοικονομική υπηρεσία, συμπεριλαμβανομένων όλων των συναφών τελών, επιβαρύνσεων και δαπανών και όλων των φόρων που καταβάλλει ο έμπορος, ή, εάν δεν μπορεί να προσδιοριστεί το ακριβές τίμημα, τη βάση υπολογισμού του τιμήματος, κατά τρόπον ώστε να μπορεί να το ελέγξει ο καταναλωτής·
- η) κατά περίπτωση, πληροφορίες σχετικά με τις συνέπειες της καθυστέρησης ή της μη καταβολής των πληρωμών·
- θ) κατά περίπτωση, πληροφορίες σχετικά με το ότι το τίμημα εξατομικεύτηκε βάσει αυτοματοποιημένης λήψης αποφάσεων·
- ι) κατά περίπτωση, ειδοποίηση στην οποία αναφέρεται ότι η χρηματοοικονομική υπηρεσία συνδέεται με μέσα που συνεπάγονται ειδικούς κινδύνους συνδεδεμένους με τα επιμέρους χαρακτηριστικά ή τις πράξεις που πρέπει να εκτελεστούν ή των οποίων η τιμή εξαρτάται από τις διακυμάνσεις στις χρηματοοικονομικές αγορές τις οποίες ο έμπορος δεν μπορεί να ελέγξει και σημείωμα στο οποίο αναφέρεται ότι οι αποδόσεις του παρελθόντος δεν αποτελούν δείκτη για τις μελλοντικές αποδόσεις·
- ια) ειδοποίηση για ενδεχόμενη ύπαρξη άλλων φόρων και/ή δαπανών που δεν καταβάλλονται μέσω του εμπόρου ούτε χρεώνονται από αυτόν·
- ιβ) τυχόν χρονικούς περιορισμούς της ισχύος των πληροφοριών που παρέχονται σύμφωνα με την παρούσα παράγραφο·

- ιγ) τις ρυθμίσεις σχετικά με την πληρωμή και την εκτέλεση της σύμβασης·
- ιδ) το τυχόν ειδικό επιπλέον κόστος που συνεπάγεται για τον καταναλωτή η χρήση των μέσων επικοινωνίας εξ αποστάσεως, εάν αυτό το επιπλέον κόστος χρεώνεται·
- ιε) στην περίπτωση που στην επενδυτική στρατηγική της χρηματοοικονομικής υπηρεσίας ενσωματώνονται περιβαλλοντικοί ή κοινωνικοί παράγοντες, πληροφορίες σχετικά με τυχόν περιβαλλοντικούς ή κοινωνικούς στόχους που επιδιώκει η χρηματοοικονομική υπηρεσία·
- ιστ) την ύπαρξη ή μη δικαιώματος υπαναχώρησης και, εάν υπάρχει τέτοιο δικαίωμα, πληροφορίες σχετικά με την προθεσμία υπαναχώρησης και τις προϋποθέσεις άσκησης του εν λόγω δικαιώματος, συμπεριλαμβανομένων πληροφοριών για το ποσό που ενδέχεται να υποχρεωθεί να πληρώσει ο καταναλωτής, καθώς επίσης και τις συνέπειες της μη άσκησης αυτού του δικαιώματος·
- ιζ) την ελάχιστη διάρκεια της εξ αποστάσεως σύμβασης, εάν πρόκειται για σύμβαση παροχής χρηματοοικονομικών υπηρεσιών σε μόνιμη βάση ή περιοδικά·
- ιη) πληροφορίες σχετικά με τυχόν δικαιώματα των μερών για πρόωρη ή μονομερή λύση της σύμβασης δυνάμει των όρων της εξ αποστάσεως σύμβασης, συμπεριλαμβανομένων τυχόν κυρώσεων που επιβάλλονται δυνάμει της σύμβασης στις περιπτώσεις αυτές·
- ιθ) πρακτικές συμβουλές και διαδικασίες για την άσκηση του δικαιώματος υπαναχώρησης σύμφωνα με το άρθρο 16β παράγραφος 1, όπου αναφέρονται, μεταξύ άλλων, ο αριθμός τηλεφώνου και η διεύθυνση ηλεκτρονικής αλληλογραφίας του εμπόρου ή τα στοιχεία των λοιπών μέσων επικοινωνίας σχετικά με την αποστολή της δήλωσης υπαναχώρησης και, για συμβάσεις χρηματοοικονομικών υπηρεσιών που συνάπτονται μέσω διαδικτυακής διεπαφής, πληροφορίες για την ύπαρξη και τον τόπο που βρίσκεται η λειτουργία υπαναχώρησης που αναφέρεται στο άρθρο 11α·
- κ) κάθε συμβατική ρήτρα σχετικά με το εφαρμοστέο δίκαιο στην εξ αποστάσεως σύμβαση και/ή σχετικά με το αρμόδιο δικαστήριο·
- κα) σε ποια γλώσσα ή γλώσσες παρέχονται οι όροι και οι προϋποθέσεις της σύμβασης και η πρότερη ενημέρωση που προβλέπεται στο παρόν άρθρο, και επιπλέον σε ποια γλώσσα ή γλώσσες ο έμπορος, σε συμφωνία με τον καταναλωτή, αναλαμβάνει την υποχρέωση να επικοινωνεί κατά τη διάρκεια της εξ αποστάσεως σύμβασης·
- κβ) κατά περίπτωση, τη δυνατότητα προσφυγής σε εξωδικαστικό μηχανισμό παραπόνων και επανόρθωσης, στον οποίο υπάγεται ο έμπορος, καθώς και τους τρόπους πρόσβασης σε αυτόν·
- κγ) την ύπαρξη κεφαλαίων εγγύησης ή άλλων ρυθμίσεων για την παροχή αποζημιώσεων, που δεν καλύπτονται από τις οδηγίες 2014/49/ΕΕ (\*) και 97/9/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου (\*\*).

2. Τα κράτη μέλη δύνανται να διατηρούν ή να εισάγουν στην εθνική νομοθεσία τους γλωσσικές απαιτήσεις ως προς τις πληροφορίες που αναφέρονται στην παράγραφο 1, ώστε να διασφαλίζουν ότι ο καταναλωτής θα κατανοεί εύκολα αυτές τις πληροφορίες.

3. Στην περίπτωση επικοινωνιών φωνητικής τηλεφωνίας, η ταυτότητα του εμπόρου και η εμπορική φύση της κλήσης που ξεκίνησε ο έμπορος πρέπει να δηλώνονται ρητά στην αρχή οποιασδήποτε κλήσης με τον καταναλωτή. Όταν καταγράφεται ή ενδέχεται να καταγραφεί κλήση, ο έμπορος οφείλει επίσης να ενημερώνει τον καταναλωτή σχετικά.

4. Κατά παρέκκλιση από την παράγραφο 1, στην περίπτωση των επικοινωνιών φωνητικής τηλεφωνίας που αναφέρονται στην παράγραφο 3, εάν ο καταναλωτής συμφωνεί ρητά, ο έμπορος μπορεί να παρέχει μόνο τις πληροφορίες που αναφέρονται στην παράγραφο 1 στοιχεία α), στ), ζ), ια) και ιστ) πριν δεσμευθεί ο καταναλωτής από την εξ αποστάσεως σύμβαση. Σε αυτή την περίπτωση, ο έμπορος ενημερώνει τον καταναλωτή για τη φύση και τη διαθεσιμότητα των λοιπών πληροφοριών που προβλέπονται στην παράγραφο 1. Ο έμπορος παρέχει τις λοιπές πληροφορίες που απαιτούνται βάσει της παραγράφου 1 σε σταθερό μέσο αμέσως μετά τη σύναψη της εξ αποστάσεως σύμβασης.

5. Σε περίπτωση που οι πληροφορίες που προβλέπονται στην παράγραφο 1 παρέχονται σε χρονικό διάστημα συντομότερο της μίας ημέρας προτού ο καταναλωτής δεσμευθεί από την εξ αποστάσεως σύμβαση, τα κράτη μέλη απαιτούν από τον έμπορο να αποστείλει στον καταναλωτή υπενθύμιση για τη δυνατότητα υπαναχώρησης από την εξ αποστάσεως σύμβαση, καθώς και για τη διαδικασία που πρέπει να τηρηθεί για την υπαναχώρηση, σύμφωνα με το άρθρο 16β. Η εν λόγω υπενθύμιση παρέχεται στον καταναλωτή, σε σταθερό μέσο, εντός μίας έως επτά ημερών από τη σύναψη της εξ αποστάσεως σύμβασης.

6. Οι πληροφορίες που προβλέπονται στην παράγραφο 1 παρέχονται στον καταναλωτή σε σταθερό μέσο και οφείλουν να είναι ευανάγνωστες.

Οι πληροφορίες που προβλέπονται στην παράγραφο 1 παρέχονται, κατόπιν αιτήματος, σε κατάλληλη και προσβάσιμη μορφή σε καταναλωτές με αναπηρία, περιλαμβανομένων των καταναλωτών με προβλήματα όρασης.

7. Με εξαίρεση τις πληροφορίες που προβλέπονται στην παράγραφο 1 στοιχεία α), στ), ζ), ια) και ιστ), ο έμπορος επιτρέπεται να διαστρωματώνει τις πληροφορίες όταν αυτές παρέχονται με ηλεκτρονικά μέσα.

Σε περίπτωση διαστρωμάτωσης των πληροφοριών, οι πληροφορίες που προβλέπονται στην παράγραφο 1 πρέπει να μπορούν να προβληθούν, να αποθηκευτούν και να εκτυπωθούν ως ένα ενιαίο έγγραφο.

Στις περιπτώσεις αυτές, ο έμπορος διασφαλίζει ότι παρέχεται στον καταναλωτή όλες οι πληροφορίες της προσυμβατικής ενημέρωσης της παραγράφου 1 πριν από τη σύναψη της εξ αποστάσεως σύμβασης.

8. Όσον αφορά την τήρηση των υποχρεώσεων ενημέρωσης που ορίζονται στο παρόν άρθρο, ο έμπορος φέρει το βάρος της απόδειξης.

9. Τα κράτη μέλη μπορούν να θεσπίζουν ή να διατηρούν αυστηρότερες διατάξεις σχετικά με τις υποχρεώσεις προσυμβατικής ενημέρωσης, πέρα από τις προβλεπόμενες στο παρόν άρθρο, όταν οι διατάξεις είναι σύμφωνες προς το ενωσιακό δίκαιο.

10. Όταν άλλη πράξη της Ένωσης που διέπει συγκεκριμένες χρηματοοικονομικές υπηρεσίες περιέχει κανόνες σχετικά με τις πληροφορίες που πρέπει να παρέχονται στον καταναλωτή πριν από τη σύναψη της σύμβασης, στις συγκεκριμένες χρηματοοικονομικές υπηρεσίες εφαρμόζονται αποκλειστικά οι κανόνες της εν λόγω πράξης της Ένωσης, ανεξάρτητα από τον βαθμό λεπτομέρειας των κανόνων αυτών, εκτός εάν προβλέπεται διαφορετικά στην εν λόγω πράξη της Ένωσης.

Όταν η εν λόγω άλλη πράξη της Ένωσης δεν περιέχει κανόνες σχετικά με την ενημέρωση περί του δικαιώματος υπαναχώρησης, ο έμπορος ενημερώνει τον καταναλωτή σχετικά με την ύπαρξη ή μη του εν λόγω δικαιώματος σύμφωνα με την παράγραφο 1 στοιχείο ιστ).

#### Άρθρο 16β

#### **Δικαίωμα υπαναχώρησης από εξ αποστάσεως συμβάσεις χρηματοοικονομικών υπηρεσιών**

1. Τα κράτη μέλη διασφαλίζουν ότι ο καταναλωτής διαθέτει προθεσμία δεκατεσσάρων ημερολογιακών ημερών για να υπαναχωρήσει από μια σύμβαση χωρίς ποινή και χωρίς να αναφέρει αιτιολογία. Η εν λόγω προθεσμία παρατείνεται σε 30 ημερολογιακές ημέρες όταν πρόκειται για εξ αποστάσεως συμβάσεις με αντικείμενο πράξεις που αφορούν τις ατομικές συντάξεις.

Η προθεσμία υπαναχώρησης που αναφέρεται στο πρώτο εδάφιο αρχίζει:

- α) είτε από την ημέρα σύναψης της εξ αποστάσεως σύμβασης·
- β) είτε από την ημερομηνία κατά την οποία ο καταναλωτής παραλαμβάνει τους όρους και τις προϋποθέσεις της σύμβασης και τις πληροφορίες σύμφωνα με το άρθρο 16α, εάν η ημερομηνία αυτή είναι μεταγενέστερη από εκείνη του στοιχείου α) του παρόντος εδαφίου.

Εάν ο καταναλωτής δεν έχει παραλάβει τους όρους και τις προϋποθέσεις της σύμβασης και τις πληροφορίες σύμφωνα με το άρθρο 16α, η προθεσμία υπαναχώρησης λήγει σε κάθε περίπτωση 12 μήνες και 14 ημέρες μετά τη σύναψη της εξ αποστάσεως σύμβασης. Αυτό δεν ισχύει εάν ο καταναλωτής δεν έχει λάβει ενημέρωση σχετικά με το δικαίωμα υπαναχώρησής του σύμφωνα με το άρθρο 16α παράγραφος 1 στοιχείο ιστ).

2. Το δικαίωμα υπαναχώρησης δεν εφαρμόζεται στα εξής:

- α) χρηματοοικονομικές υπηρεσίες προς τους καταναλωτές το τίμημα των οποίων εξαρτάται από διακυμάνσεις στις χρηματοοικονομικές αγορές τις οποίες ο έμπορος δεν μπορεί να ελέγξει και οι οποίες μπορεί να επέλθουν κατά τη διάρκεια της προθεσμίας υπαναχώρησης, όπως για παράδειγμα υπηρεσίες που αφορούν:
  - συνάλλαγμα,
  - μέσα της χρηματαγοράς,
  - μεταβιβάσιμες κινητές αξίες,
  - μερίδια σε οργανισμούς συλλογικών επενδύσεων,
  - χρηματοπιστωτικά συμβόλαια μελλοντικής εκπλήρωσης (future contracts), συμπεριλαμβανομένων των ισοδυνάμων τίτλων που παρέχουν δικαίωμα εκκαθάρισης τοις μετρητοίς,

- προθεσμιακές συμφωνίες επιτοκίου (FRA),
  - συμφωνίες ανταλλαγής επιτοκίων, νομισμάτων και μετοχών,
  - δικαιώματα προαίρεσης (options) αγοράς ή πώλησης οποιουδήποτε τίτλου από τους προβλεπόμενους στο παρόν σημείο, συμπεριλαμβανομένων των ισοδύναμων τίτλων που παρέχουν δικαίωμα εκκαθάρισης τοις μετρητοίς. Στην κατηγορία αυτήν περιλαμβάνονται ιδίως τα δικαιώματα προαίρεσης συναλλάγματος και επιτοκίων·
- β) ασφαλιστήρια συμβόλαια ταξιδιών και αποσκευών ή παρόμοια βραχυπρόθεσμα ασφαλιστήρια συμβόλαια με διάρκεια μικρότερη του ενός μηνός·
- γ) συμβάσεις των οποίων η εκτέλεση έχει ολοκληρωθεί πλήρως και από τα δύο μέρη με ρητή αίτηση του καταναλωτή προτού ασκήσει ο καταναλωτής το δικαίωμα υπαναχώρησής του.
3. Ο καταναλωτής θεωρείται ότι έχει ασκήσει το δικαίωμα υπαναχώρησης εντός της προθεσμίας υπαναχώρησης που αναφέρεται στην παράγραφο 1 εάν έχει στείλει την ειδοποίηση σχετικά με την άσκηση του δικαιώματος υπαναχώρησης πριν από τη λήξη της εν λόγω προθεσμίας.
4. Όταν μια δευτερεύουσα υπηρεσία που σχετίζεται με την εξ αποστάσεως σύμβαση χρηματοοικονομικών υπηρεσιών παρέχεται από τον έμπορο ή από τρίτο βάσει συμφωνίας μεταξύ του εν λόγω τρίτου και του εμπόρου, ο καταναλωτής δεν δεσμεύεται από τη δευτερεύουσα σύμβαση εάν ασκήσει το δικαίωμα υπαναχώρησης σύμφωνα με το παρόν άρθρο. Όταν ο καταναλωτής επιλέγει να λύσει τη δευτερεύουσα σύμβαση, τούτο δεν επιφέρει έξοδα για τον καταναλωτή.
5. Το παρόν άρθρο εφαρμόζεται με την επιφύλαξη τυχόν κανόνων του εθνικού δικαίου που ορίζουν προθεσμία κατά τη διάρκεια της οποίας δεν μπορεί να ξεκινήσει η εκτέλεση της σύμβασης.
6. Όταν άλλη πράξη της Ένωσης που διέπει συγκεκριμένες χρηματοοικονομικές υπηρεσίες περιέχει κανόνες σχετικά με το δικαίωμα υπαναχώρησης, σε αυτές τις συγκεκριμένες χρηματοοικονομικές υπηρεσίες εφαρμόζονται μόνον οι κανόνες περί δικαιώματος υπαναχώρησης της εν λόγω πράξης της Ένωσης, εκτός εάν προβλέπεται διαφορετικά στην άλλη πράξη της Ένωσης. Όταν η προαναφερόμενη άλλη πράξη της Ένωσης παρέχει στα κράτη μέλη τη δυνατότητα επιλογής μεταξύ δικαιώματος υπαναχώρησης και εναλλακτικής επιλογής, όπως η περίοδος μελέτης, στις συγκεκριμένες χρηματοοικονομικές υπηρεσίες εφαρμόζονται μόνον οι αντίστοιχοι κανόνες της εν λόγω πράξης της Ένωσης, εκτός εάν προβλέπεται διαφορετικά στην άλλη πράξη της Ένωσης.
7. Κατά παρέκκλιση από το παρόν άρθρο, τα κράτη μέλη μπορούν να επιλέξουν να εφαρμόσουν αντ' αυτού τις ακόλουθες διατάξεις στις ακόλουθες χρηματοοικονομικές υπηρεσίες όσον αφορά το δικαίωμα υπαναχώρησης ή περιόδου μελέτης:
- α) το άρθρο 14 παράγραφος 6 της οδηγίας 2014/17/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου (\*\*\*) για τις συμβάσεις πίστωσης που εξαιρούνται από το πεδίο εφαρμογής της εν λόγω οδηγίας βάσει του άρθρου 3 παράγραφος 2· και
  - β) τα άρθρα 26 και 27 της οδηγίας (ΕΕ) 2023/2225 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου (\*\*\*\*) για τις συμβάσεις πίστωσης που εξαιρούνται από το πεδίο εφαρμογής της εν λόγω οδηγίας βάσει του άρθρου της 2 παράγραφος 2.

#### Άρθρο 16γ

#### Πληρωμή για την υπηρεσία που παρασχέθηκε πριν από την υπαναχώρηση

1. Εάν ο καταναλωτής ασκήσει το δικαίωμα υπαναχώρησης που προβλέπεται στο άρθρο 16β, ο εν λόγω καταναλωτής δεν μπορεί να υποχρεωθεί να πληρώσει παρά μόνο για την υπηρεσία που έχει όντως παράσχει σε αυτόν ο έμπορος σύμφωνα με τους όρους της εξ αποστάσεως σύμβασης μπορεί να υποχρεωθεί να πληρώσει ο εν λόγω καταναλωτής. Ο καταναλωτής καταβάλλει αμελλητί το αντίτιμο για την εν λόγω υπηρεσία. Το πληρωτέο ποσό:
- α) δεν υπερβαίνει το ποσό που αναλογεί στην έκταση των υπηρεσιών που έχουν ήδη παρασχεθεί σε σύγκριση με το σύνολο των παροχών που προβλέπονται στην εξ αποστάσεως σύμβαση·
  - β) δεν είναι σε καμία περίπτωση τέτοιο που να μπορεί να εκληφθεί ως ποινή.
2. Τα κράτη μέλη μπορούν να ορίζουν ότι οι καταναλωτές δεν υποχρεούνται να καταβάλουν κανένα ποσό για υπαναχώρηση από ασφαλιστική σύμβαση.
3. Ο έμπορος δεν μπορεί να απαιτήσει από τον καταναλωτή να καταβάλει κανένα ποσό βάσει της παραγράφου 1 του παρόντος άρθρου, εκτός εάν μπορεί να αποδείξει ότι ο καταναλωτής είχε δεόντως ενημερωθεί για το πληρωτέο ποσό, σύμφωνα με το άρθρο 16α παράγραφος 1 στοιχείο ιστ). Ωστόσο, ο έμπορος δεν μπορεί να απαιτήσει την εν λόγω πληρωμή εάν έχει αρχίσει να εκτελεί τη σύμβαση πριν από την εκπνοή της προθεσμίας υπαναχώρησης η οποία προβλέπεται στο άρθρο 16β παράγραφος 1, χωρίς να το έχει ζητήσει προηγουμένως ο καταναλωτής.

4. Ο έμπορος επιστρέφει στον καταναλωτή αμελλητί, το αργότερο δε εντός τριάντα ημερολογιακών ημερών από την ημερομηνία κατά την οποία ο έμπορος έλαβε την κοινοποίηση υπαναχώρησης, κάθε χρηματικό ποσό που έχει τυχόν λάβει από αυτόν βάσει των όρων της εξ αποστάσεως σύμβασης, με εξαίρεση το ποσό που προβλέπεται στην παράγραφο 1.

5. Ο καταναλωτής επιστρέφει στον έμπορο αμελλητί, το αργότερο δε εντός 30 ημερολογιακών ημερών από την ημερομηνία υπαναχώρησης του καταναλωτή από τη σύμβαση, κάθε χρηματικό ποσό που έχει τυχόν λάβει από αυτόν.

#### Άρθρο 16δ

#### Επαρκείς εξηγήσεις

1. Τα κράτη μέλη εξασφαλίζουν ότι οι έμποροι υποχρεούνται να παρέχουν επαρκείς εξηγήσεις στον καταναλωτή σχετικά με τις προτεινόμενες συμβάσεις χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, οι οποίες επιτρέπουν στον καταναλωτή να εκτιμήσει κατά πόσον η προτεινόμενη σύμβαση και οι δευτερεύουσες υπηρεσίες είναι προσαρμοσμένες στις ανάγκες και την οικονομική του κατάσταση. Οι εξηγήσεις αυτές παρέχονται στον καταναλωτή δωρεάν και πριν από τη σύναψη της σύμβασης. Οι εξηγήσεις περιλαμβάνουν τα ακόλουθα στοιχεία:

- α) την απαιτούμενη προσυμβατική ενημέρωση·
- β) τα ουσιώδη χαρακτηριστικά της προτεινόμενης σύμβασης, συμπεριλαμβανομένων των πιθανών δευτερευουσών υπηρεσιών·
- γ) τις συγκεκριμένες επιπτώσεις που μπορεί να έχει για τον καταναλωτή η προτεινόμενη σύμβαση, συμπεριλαμβανομένων, κατά περίπτωση, των συνεπειών της αδυναμίας πληρωμής ή της υπερημερίας πληρωμής του καταναλωτή.

2. Τα κράτη μέλη μπορούν να καθορίζουν τον τρόπο, καθώς και τον βαθμό, στον οποίο παρέχονται οι εξηγήσεις που αναφέρονται στην παράγραφο 1. Τα κράτη μέλη μπορούν να προσαρμόζουν τον τρόπο και τον βαθμό στις περιστάσεις υπό τις οποίες παρέχεται η χρηματοοικονομική υπηρεσία, στο πρόσωπο στο οποίο απευθύνονται και στη φύση της προσφερόμενης χρηματοοικονομικής υπηρεσίας.

3. Τα κράτη μέλη διασφαλίζουν ότι, σε περίπτωση που ο έμπορος χρησιμοποιεί επιγραμμικά εργαλεία, ο καταναλωτής έχει το δικαίωμα να ζητήσει και να λάβει ανθρώπινη παρέμβαση στο προσυμβατικό στάδιο και, σε αιτιολογημένες περιπτώσεις, μετά τη σύναψη της εξ αποστάσεως σύμβασης, στην ίδια γλώσσα με εκείνη που χρησιμοποιήθηκε για τις προσυμβατικές πληροφορίες που παρέχονται σύμφωνα με το άρθρο 16α παράγραφος 1.

4. Όσον αφορά την τήρηση των υποχρεώσεων επαρκούς ενημέρωσης που ορίζονται στο παρόν άρθρο, ο έμπορος φέρει το βάρος της απόδειξης.

5. Όταν άλλη πράξη της Ένωσης που διέπει συγκεκριμένες χρηματοοικονομικές υπηρεσίες περιέχει κανόνες σχετικά με τις επαρκείς εξηγήσεις που πρέπει να παρέχονται στον καταναλωτή, στις συγκεκριμένες χρηματοοικονομικές υπηρεσίες εφαρμόζονται αποκλειστικά οι κανόνες για τις επαρκείς εξηγήσεις της εν λόγω πράξης της Ένωσης, εκτός εάν προβλέπεται διαφορετικά στην εν λόγω πράξη της Ένωσης.

#### Άρθρο 16ε

#### Πρόσθετη προστασία όσον αφορά τις διαδικτυακές διεπαφές

1. Με επιφύλαξη της οδηγίας 2005/29/EK και του κανονισμού (ΕΕ) 2016/679, τα κράτη μέλη διασφαλίζουν ότι οι έμποροι, όταν συνάπτουν συμβάσεις χρηματοοικονομικών υπηρεσιών εξ αποστάσεως, δεν σχεδιάζουν, οργανώνουν ή λειτουργούν τις επιγραμμικές διεπαφές τους, όπως ορίζεται στο άρθρο 3 στοιχείο ιγ) του κανονισμού (ΕΕ) 2022/2065 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου (\*\*\*\*), κατά τρόπο που παραπλανά ή χειραγωγεί καταναλωτές που είναι αποδέκτες των υπηρεσιών τους ή στρεβλώνει ή επηρεάζει την ικανότητά τους να προβαίνουν σε ελεύθερες και τεκμηριωμένες αποφάσεις. Ειδικότερα, τα κράτη μέλη θεσπίζουν μέτρα τα οποία, σύμφωνα με το δίκαιο της Ένωσης, αφορούν τουλάχιστον μία από τις ακόλουθες πρακτικές των εμπόρων:

- α) να δίνεται μεγαλύτερη έμφαση σε ορισμένες επιλογές όταν ζητείται η λήψη απόφασης από τους καταναλωτές που είναι αποδέκτες της υπηρεσίας τους·
- β) να ζητείται επανειλημμένα από τους καταναλωτές που είναι αποδέκτες της υπηρεσίας να πραγματοποιήσουν μια επιλογή όταν η επιλογή αυτή έχει ήδη γίνει, ιδίως με την παρουσίαση αναδυόμενων παραθύρων που παρεμβαίνουν στην εμπειρία του χρήστη· ή
- γ) να καθίσταται η διαδικασία τερματισμού μιας υπηρεσίας δυσκολότερη από την εγγραφή σε αυτήν.

2. Τα κράτη μέλη μπορούν να θεσπίζουν ή να διατηρούν αυστηρότερες διατάξεις σχετικά με τις υποχρεώσεις των εμπόρων σύμφωνα με την παράγραφο 1, εφόσον οι διατάξεις είναι σύμφωνες προς το ενωσιακό δίκαιο.

- (\*) Οδηγία 2014/49/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 16ης Απριλίου 2014, περί των συστημάτων εγγύησης των καταθέσεων (ΕΕ L 173 της 12.6.2014, σ. 149).
- (\*\*) Οδηγία 97/9/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 3ης Μαρτίου 1997, σχετικά με τα συστήματα αποζημίωσης των επενδυτών (ΕΕ L 84 της 26.3.1997, σ. 22).
- (\*\*\*) Οδηγία 2014/17/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 4ης Φεβρουαρίου 2014, σχετικά με τις συμβάσεις πίστωσης για καταναλωτές για ακίνητα που προορίζονται για κατοικία και την τροποποίηση των οδηγιών 2008/48/ΕΚ και 2013/36/ΕΕ και του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 1093/2010 (ΕΕ L 60 της 28.2.2014, σ. 34).
- (\*\*\*\*) Οδηγία (ΕΕ) 2023/2225 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 18ης Οκτωβρίου 2023, σχετικά με τις συμβάσεις πίστωσης για καταναλωτές και την κατάργηση της οδηγίας 2008/48/ΕΚ (ΕΕ L, 2023/2225, 30.10.2023, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2023/2225/oj>).
- (\*\*\*\*\*) Κανονισμός (ΕΕ) 2022/2065 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 19ης Οκτωβρίου 2022, σχετικά με την ενιαία αγορά ψηφιακών υπηρεσιών και την τροποποίηση της οδηγίας 2000/31/ΕΚ (πράξη για τις ψηφιακές υπηρεσίες) (ΕΕ L 277 της 27.10.2022, σ. 1).»

5) Στο άρθρο 24, προστίθεται η ακόλουθη παράγραφος:

«6. Όσον αφορά τις παραβάσεις των μέτρων που θεσπίζονται σύμφωνα με τις διατάξεις που αναφέρονται στο άρθρο 3 παράγραφος 1β και εφαρμόζονται στις εξ αποστάσεως συμβάσεις χρηματοοικονομικών υπηρεσιών προς τους καταναλωτές, τα κράτη μέλη διασφαλίζουν ότι, όταν πρόκειται να επιβληθούν κυρώσεις σύμφωνα με το άρθρο 21 του κανονισμού (ΕΕ) 2017/2394, οι κυρώσεις αυτές περιλαμβάνουν τη δυνατότητα είτε επιβολής προστίμων μέσω διοικητικών διαδικασιών είτε κίνησης νομικών διαδικασιών για την επιβολή προστίμων, ή και τα δύο.»

6) Στο άρθρο 29, η παράγραφος 1 αντικαθίσταται από το ακόλουθο κείμενο:

«1. Εάν κράτος μέλος κάνει χρήση οποιασδήποτε από τις ρυθμιστικές επιλογές του άρθρου 3 παράγραφος 4, του άρθρου 6 παράγραφοι 7 και 8, του άρθρου 7 παράγραφος 4, του άρθρου 8 παράγραφος 6, του άρθρου 9 παράγραφοι 1α και 3, του άρθρου 16 δεύτερο και τρίτο εδάφιο, του άρθρου 16α παράγραφοι 2 και 9, του άρθρου 16β παράγραφος 7 και του άρθρου 16ε, ενημερώνει σχετικά την Επιτροπή μέχρι τις 19 Δεκεμβρίου 2025. Το ίδιο πράττει και για οποιαδήποτε άλλη συνακόλουθη αλλαγή.»

7) Το παράρτημα Ι τροποποιείται σύμφωνα με το παράρτημα Ι της παρούσας οδηγίας.

## Άρθρο 2

### Μεταφορά στο εθνικό δίκαιο και επανεξέταση

1. Τα κράτη μέλη θεσπίζουν και δημοσιεύουν, το αργότερο έως τις 19 Δεκεμβρίου 2025, τις αναγκαίες νομοθετικές, κανονιστικές και διοικητικές διατάξεις για να συμμορφωθούν με την παρούσα οδηγία. Ανακοινώνουν αμέσως στην Επιτροπή το κείμενο των εν λόγω διατάξεων.

Εφαρμόζουν τις διατάξεις αυτές από τις 19 Ιουνίου 2026.

Όταν τα κράτη μέλη θεσπίζουν τις εν λόγω διατάξεις, αυτές περιέχουν παραπομπή στην παρούσα οδηγία ή συνοδεύονται από παρόμοια παραπομπή κατά την επίσημη δημοσίευσή τους. Οι εν λόγω διατάξεις περιλαμβάνουν επίσης δήλωση που διευκρινίζει ότι οι παραπομπές στην οδηγία που καταργείται από την παρούσα οδηγία, οι οποίες περιέχονται στις ισχύουσες νομοθετικές, κανονιστικές και διοικητικές διατάξεις, θεωρούνται ότι γίνονται στην παρούσα οδηγία. Ο τρόπος πραγματοποίησης αυτής της παραπομπής και η διατύπωση αυτής της δήλωσης καθορίζονται από τα κράτη μέλη.

2. Τα κράτη μέλη ανακοινώνουν στην Επιτροπή το κείμενο των ουσιαδών διατάξεων εθνικού δικαίου τις οποίες θεσπίζουν στον τομέα που διέπεται από την παρούσα οδηγία.

3. Μέχρι τις 31 Ιουλίου 2030, Επιτροπή υποβάλλει στο Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο και στο Συμβούλιο έκθεση σχετικά με την εφαρμογή της παρούσας οδηγίας, συμπεριλαμβανομένης της λειτουργίας υπαναχώρησης. Η εν λόγω έκθεση περιλαμβάνει αξιολόγηση της λειτουργίας της ενιαίας αγοράς χρηματοοικονομικών υπηρεσιών που συνάπτονται εξ αποστάσεως στην Ένωση, καθώς και του αντίκτυπου της παρούσας οδηγίας σε άλλες σχετικές νομοθετικές πράξεις της Ένωσης.



**Άρθρο 3****Κατάργηση**

Η οδηγία 2002/65/ΕΚ καταργείται από τις 19 Ιουνίου 2026.

Οι παραπομπές στην καταργούμενη οδηγία νοούνται ως παραπομπές στην οδηγία 2011/83/ΕΕ, όπως τροποποιήθηκε από την παρούσα οδηγία, και διαβάζονται σύμφωνα με τον πίνακα αντιστοιχίας που παρατίθεται στο παράρτημα της παρούσας οδηγίας.

**Άρθρο 4****Έναρξη ισχύος**

Η παρούσα οδηγία αρχίζει να ισχύει την εικοστή ημέρα από τη δημοσίευσή της στην *Επίσημη Εφημερίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης*.

**Άρθρο 5****Αποδέκτες**

Η παρούσα οδηγία απευθύνεται στα κράτη μέλη.

Στρασβούργο, 22 Νοεμβρίου 2023.

Για το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο  
Η Πρόεδρος  
R. METSOLA

Για το Συμβούλιο  
Ο Πρόεδρος  
P. NAVARRO RÍOS

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι

Το παράρτημα Ι της οδηγίας 2011/83/ΕΕ τροποποιείται ως εξής:

Στο «Α. Υπόδειγμα οδηγιών για την υπαναχώρηση», υπό τον τίτλο «Οδηγίες για τη συμπλήρωση του κειμένου», η οδηγία 3 αντικαθίσταται από το ακόλουθο κείμενο:

- «[3] Εάν είστε υποχρεωμένος να παράσχετε λειτουργία που να επιτρέπει στον καταναλωτή να υπαναχωρήσει από τη σύμβαση που έχει συναφθεί ηλεκτρονικά, αναγράψτε τα ακόλουθα: “Μπορείτε επίσης να ασκήσετε το δικαίωμα υπαναχώρησης ηλεκτρονικά στη διεύθυνση [να αναγραφεί η ηλεκτρονική διεύθυνση ή άλλη κατάλληλη επεξήγηση σχετικά με το πού είναι διαθέσιμη η λειτουργία υπαναχώρησης]. Εάν χρησιμοποιήσετε αυτή τη διαδικτυακή λειτουργία, θα σας αποστείλουμε απόδειξη παραλαβής της υπαναχώρησης σε σταθερό μέσο (π.χ. μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου), συμπεριλαμβανομένου του περιεχομένου της και της ημερομηνίας και ώρας υποβολής της, χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση.”. Εάν από την ιστοσελίδα σας προσφέρετε στον καταναλωτή τη δυνατότητα να συμπληρώσει και να υποβάλει ηλεκτρονικώς πληροφορίες για την υπαναχώρησή του από την παρούσα σύμβαση, αναγράψτε τα ακόλουθα: “Μπορείτε επίσης από την ιστοσελίδα μας [αναγράψτε διεύθυνση ιστοσελίδας] να συμπληρώσετε και να υποβάλετε ηλεκτρονικώς το υπόδειγμα εντύπου υπαναχώρησης ή οποιαδήποτε άλλη ξεκάθαρη δήλωση. Εάν χρησιμοποιήσετε αυτήν τη δυνατότητα, θα σας διαβιβάσουμε χωρίς καθυστέρηση σε σταθερό μέσο (π.χ. ηλεκτρονικό ταχυδρομείο) επιβεβαίωση λήψης της υπαναχώρησής σας.”».

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ

## Πίνακας αντιστοιχίας

Οδηγία 2002/65/ΕΚ	Οδηγία 2011/83/ΕΕ, όπως τροποποιήθηκε με την παρούσα οδηγία
Άρθρο 1 παράγραφος 1	—
Άρθρο 1 παράγραφος 2 πρώτο εδάφιο	Άρθρο 3 παράγραφος 1β δεύτερο εδάφιο
Άρθρο 1 παράγραφος 2 δεύτερο εδάφιο	Άρθρο 3 παράγραφος 1β τρίτο και τέταρτο εδάφιο
Άρθρο 2 στοιχείο α)	Άρθρο 2 σημείο 7)
Άρθρο 2 στοιχείο β)	Άρθρο 2 σημείο 12)
Άρθρο 2 στοιχείο γ)	Άρθρο 2 σημείο 2)
Άρθρο 2 στοιχείο δ)	Άρθρο 2 σημείο 1)
Άρθρο 2 στοιχείο ε)	Άρθρο 2 σημείο 7)
Άρθρο 2 στοιχείο στ)	Άρθρο 2 σημείο 10)
Άρθρο 2 στοιχείο ζ)	—
Άρθρο 3 παράγραφος 1	Άρθρο 16α παράγραφος 1
Άρθρο 3 παράγραφος 1 σημείο 1) στοιχεία α), β) και γ)	Άρθρο 16α παράγραφος 1 στοιχεία α) και β)
Άρθρο 3 παράγραφος 1 σημείο 1) στοιχείο δ)	Άρθρο 16α παράγραφος 1 στοιχείο δ)
Άρθρο 3 παράγραφος 1 σημείο 1) στοιχείο ε)	Άρθρο 16α παράγραφος 1 στοιχείο ε)
Άρθρο 3 παράγραφος 1 σημείο 2) στοιχείο α)	Άρθρο 16α παράγραφος 1 στοιχείο στ)
Άρθρο 3 παράγραφος 1 σημείο 2) στοιχείο β)	Άρθρο 16α παράγραφος 1 στοιχείο ζ)
Άρθρο 3 παράγραφος 1 σημείο 2) στοιχείο γ)	Άρθρο 16α παράγραφος 1 στοιχείο ι)
Άρθρο 3 παράγραφος 1 σημείο 2) στοιχείο δ)	Άρθρο 16α παράγραφος 1 στοιχείο ια)
Άρθρο 3 παράγραφος 1 σημείο 2) στοιχείο ε)	Άρθρο 16α παράγραφος 1 στοιχείο ιβ)
Άρθρο 3 παράγραφος 1 σημείο 2) στοιχείο στ)	Άρθρο 16α παράγραφος 1 στοιχείο ιγ)
Άρθρο 3 παράγραφος 1 σημείο 2) στοιχείο ζ)	Άρθρο 16α παράγραφος 1 στοιχείο ιδ)
Άρθρο 3 παράγραφος 1 σημείο 3) στοιχείο α)	Άρθρο 16α παράγραφος 1 στοιχείο ιστ)
Άρθρο 3 παράγραφος 1 σημείο 3) στοιχείο β)	Άρθρο 16α παράγραφος 1 στοιχείο ιζ)
Άρθρο 3 παράγραφος 1 σημείο 3) στοιχείο γ)	Άρθρο 16α παράγραφος 1 στοιχείο ιη)
Άρθρο 3 παράγραφος 1 σημείο 3) στοιχείο δ)	Άρθρο 16α παράγραφος 1 στοιχείο ιθ)
Άρθρο 3 παράγραφος 1 σημείο 3) στοιχείο ε)	-
Άρθρο 3 παράγραφος 1 σημείο 3) στοιχείο στ)	Άρθρο 16α παράγραφος 1 στοιχείο κ)
Άρθρο 3 παράγραφος 1 σημείο 3) στοιχείο ζ)	Άρθρο 16α παράγραφος 1 στοιχείο κα)
Άρθρο 3 παράγραφος 1 σημείο 4) στοιχείο α)	Άρθρο 16α παράγραφος 1 στοιχείο κβ)
Άρθρο 3 παράγραφος 1 σημείο 4) στοιχείο β)	Άρθρο 16α παράγραφος 1 στοιχείο κγ)

Οδηγία 2002/65/ΕΚ	Οδηγία 2011/83/ΕΕ, όπως τροποποιήθηκε με την παρούσα οδηγία
Άρθρο 3 παράγραφος 2	—
Άρθρο 3 παράγραφος 3 πρώτο εδάφιο στοιχείο α)	Άρθρο 16α παράγραφος 3
Άρθρο 3 παράγραφος 3 πρώτο εδάφιο στοιχείο β) και άρθρο 3 παράγραφος 3 δεύτερο εδάφιο	Άρθρο 16α παράγραφος 4
Άρθρο 3 παράγραφος 4	—
Άρθρο 4 παράγραφοι 1 και 5	Άρθρο 16α παράγραφος 10
Άρθρο 4 παράγραφος 2	Άρθρο 16α παράγραφος 9
Άρθρο 4 παράγραφοι 3 και 4	—
Άρθρο 5 παράγραφος 1	Άρθρο 16α παράγραφος 1 πρώτο εδάφιο, άρθρο 16α παράγραφος 5 και άρθρο 16α παράγραφος 6 πρώτο εδάφιο
Άρθρο 5 παράγραφος 2	—
Άρθρο 5 παράγραφος 3	—
Άρθρο 6 παράγραφος 1 πρώτο εδάφιο πρώτη περίοδος	Άρθρο 16β παράγραφος 1 πρώτο εδάφιο
Άρθρο 6 παράγραφος 1 πρώτο εδάφιο δεύτερη περίοδος	—
Άρθρο 6 παράγραφος 1 δεύτερο εδάφιο πρώτη περίπτωση	Άρθρο 16β παράγραφος 1 δεύτερο εδάφιο στοιχείο α)
Άρθρο 6 παράγραφος 1 δεύτερο εδάφιο δεύτερη περίπτωση	Άρθρο 16β παράγραφος 1 δεύτερο εδάφιο στοιχείο β)
Άρθρο 6 παράγραφος 1 τρίτο εδάφιο	—
Άρθρο 6 παράγραφος 2 στοιχείο α)	Άρθρο 16β παράγραφος 2 στοιχείο α)
Άρθρο 6 παράγραφος 2 στοιχείο β)	Άρθρο 16β παράγραφος 2 στοιχείο β)
Άρθρο 6 παράγραφος 2 στοιχείο γ)	Άρθρο 16β παράγραφος 2 στοιχείο γ)
Άρθρο 6 παράγραφοι 3, 4, 5, 6, 7 και 8	—
Άρθρο 7 παράγραφος 1 εισαγωγική φράση	Άρθρο 16γ παράγραφος 1 εισαγωγική φράση
Άρθρο 7 παράγραφος 1 πρώτη περίπτωση	Άρθρο 16γ παράγραφος 1 στοιχείο α)
Άρθρο 7 παράγραφος 1 δεύτερη περίπτωση	Άρθρο 16γ παράγραφος 1 στοιχείο β)
Άρθρο 7 παράγραφος 2	Άρθρο 16γ παράγραφος 2
Άρθρο 7 παράγραφος 3	Άρθρο 16γ παράγραφος 3
Άρθρο 7 παράγραφος 4	Άρθρο 16γ παράγραφος 4
Άρθρο 7 παράγραφος 5	Άρθρο 16γ παράγραφος 5
Άρθρο 9	—
Άρθρο 10	—
Άρθρο 11 πρώτο και τρίτο εδάφιο	Άρθρο 24 παράγραφος 1

Οδηγία 2002/65/ΕΚ	Οδηγία 2011/83/ΕΕ, όπως τροποποιήθηκε με την παρούσα οδηγία
Άρθρο 11 δεύτερο εδάφιο	—
Άρθρο 12 παράγραφος 1	Άρθρο 25 πρώτο εδάφιο
Άρθρο 12 παράγραφος 2	—
Άρθρο 13 παράγραφος 1	Άρθρο 23 παράγραφος 1
Άρθρο 13 παράγραφος 2	Άρθρο 23 παράγραφος 2
Άρθρο 13 παράγραφος 3	—
Άρθρο 14	—
Άρθρο 15	—
Άρθρο 16	—
Άρθρο 17	—
Άρθρο 18	—
Άρθρο 19	—
Άρθρο 20	—
Άρθρο 21	—
Άρθρο 22	—
Άρθρο 23	—