

ДИРЕКТИВА 2002/65/ЕС ЕВРОПЕЙСКОГО ПАРЛАМЕНТА И СОВЕТА ЕВРОПЫ от 23 сентября 2002 г. о дистанционном маркетинге потребительских финансовых услуг

Издание Official Journal L 271 , 09/10/2002 стр. 0016 - 0024

Директива 2002/65/ЕС Европейского парламента и Совета Европы от 23 сентября 2002 г. о дистанционном маркетинге потребительских финансовых услуг и о внесении изменений в Директиву Совета Европы 90/619/ЕЕС и Директивы 97/7/ЕС и 98/27/ЕС

ЕВРОПЕЙСКИЙ ПАРЛАМЕНТ И СОВЕТ ЕВРОПЫ,

Руководствуясь Договором о создании Европейского сообщества, и в частности статьями 47(2), статьей 55 и Статьей 95 указанного Договора,

Руководствуясь предложением, внесенным Комиссией(1),

Руководствуясь заключением Комитета по экономическим и социальным вопросам (2),

действуя в порядке, предусмотренном статьей 251 Договора (3),

Принимая во внимание, что:

(1) В контексте достижения целей единого рынка представляет важным принять меры, направленные на постепенную консолидацию этого рынка, и такие меры должны способствовать обеспечению высокого уровня защищенности потребителей в соответствии со Статьями 95 и 153 Договора.

(2) Как для потребителей, так и для поставщиков финансовых услуг дистанционный маркетинг финансовых услуг будет составлять один из наиболее значимых результатов формирования внутреннего рынка.

(3) В рамках внутреннего рынка равный доступ к максимально широкому ассортименту финансовых услуг, доступных на территории Сообщества, соответствует интересам потребителей, поскольку в таком случае они смогут выбирать услуги, наилучшим образом соответствующие их потребностям. В целях обеспечения свободы выбора, являющейся фундаментальным правом потребителя, высокий уровень защищенности потребителя необходим для повышения степени доверия потребителей к продажам без прямого контакта продавца и покупателя.

(4) Для нормального функционирования внутреннего рынка необходимо, чтобы потребители имели возможность согласовывать условия договоров и заключать договоры с поставщиками, находящимися в других Государствах-участниках, независимо от того, зарегистрирован ли поставщик в Государстве-участнике постоянного местонахождения потребителя.

(5) В силу своего нематериального характера финансовые услуги являются особенно удачным объектом для продаж без прямого контакта продавца и покупателя, и создание правовой базы, которая регулировала бы дистанционный маркетинг финансовых услуг, способствовало бы повышению доверия потребителей к новым технологиям дистанционного маркетинга финансовых услуг, таким как электронная коммерция.

(6) Настоящая Директива должна применяться в соответствии с Договором и вторичным законодательством, включая Директиву 2000/31/ЕС(4) об электронной торговле, причем последняя применяется исключительно к операциям, подпадающим под ее действие.

(7) Цель настоящей Директивы заключается в решении вышеперечисленных задач без ограничения применимости законодательства Сообщества или национального законодательства, регулирующего права на свободное оказание услуг или, если это применимо, системы контроля и/или разрешительные или надзорные системы Государств-участников в случаях, когда это не противоречит законодательству Сообщества.

(8) Кроме того, настоящая Директива и в частности ее положения, касающиеся сведений о каких-либо положениях договоров, определяющих применимое к договору право или компетентный суд, не отражается на применимости к дистанционному маркетингу потребительских финансовых услуг Постановления Совета Европы (ЕС) № 44/2001 от 22 декабря 2000 г. о юрисдикции, признании и исполнении судебных решений по гражданским и коммерческим спорам (5), либо применимости Римской конвенции 1980 года о праве, применимом к договорным обязательствам.

(9) Решение задач, определенных Планом мероприятий по развитию финансовых услуг, требует более высокого уровня защиты потребителей в отдельных областях. Это подразумевает более полное сближение, в частности, в отношении негармонизированных паевых инвестиционных фондов, правил профессиональной этики, применимых к инвестиционным услугам и потребительским кредитам. Пока такое сближение не будет достигнуто, требуется поддержание высокого уровня защищенности потребителей.

(10) Директива 97/7/ЕС Европейского парламента и Совета Европы от 20 мая 1997 года о защите потребителей в связи с дистанционными договорами, (6), излагает основные правила, применимые к дистанционным договорам между продавцом и покупателем о продаже товаров или услуг. Однако финансовые услуги исключены из сферы применения указанной Директивы.

(11) В контексте анализа, проведенного Комиссией в целях выявления необходимости в конкретных мерах в сфере финансовых услуг, Комиссия предложила всем заинтересованным сторонам представить свои замечания, особенно в связи с подготовкой доклада на тему "Финансовые услуги - как удовлетворить ожидания потребителей". Проведенные в этой связи консультации показали, что существует необходимость в повышении защищенности потребителей в этой сфере. В этой связи Комиссия приняла решение выступить с конкретным предложением относительно дистанционного маркетинга финансовых услуг.

(12) Принятие Государствами-участниками конфликтующих или несогласованных правил защиты потребителей в сфере дистанционного маркетинга потребительских финансовых услуг осложняет функционирование внутреннего рынка и препятствует нормальной конкуренции между фирмами на рынке. Таким образом, представляется необходимым ввести единые правила в этой области на уровне Сообщества, которые ни в коем случае не приводили бы к снижению уровня общей защищенности потребителей в Государствах-участниках.

(13) Настоящая Директива призвана гарантировать высокий уровень защищенности потребителей в целях обеспечения свободного оказания финансовых услуг. Государства-участники не должны иметь права вводить какие-либо правила, помимо изложенных в настоящей Директиве, в гармонизируемых ею областях, за исключением случаев, для которых иной порядок предусмотрен настоящей Директивой.

(14) Настоящая Директива применяется в отношении всех финансовых услуг, оказываемых без непосредственного контакта между поставщиком и потребителем. В то же время, некоторые финансовые услуги регулируются особыми положениями законодательства Сообщества, которые по-прежнему являются применимыми к таким финансовым услугам. С другой стороны, требуется сформулировать и изложить принципы, регулирующие дистанционный маркетинг таких услуг.

(15) Договоры, условия которых согласуются дистанционно, предполагают использование средств коммуникации на расстоянии, которые используются как часть дистанционной продажи или схемы оказания услуг, не предусматривающей одновременного присутствия поставщика и потребителя. В связи с постоянным развитием таких средств связи, формулируемые принципы должны оставаться применимыми даже для таких средств, связи, которые на сегодняшний день еще не являются широко распространенными. Таким образом, дистанционные договоры - это договоры, предложения о заключении которых, согласование условий и заключение которых осуществляются на расстоянии.

(16) Отдельный договор, предусматривающий последовательную серию операций или отдельные операции сходного характера, выполняемые на протяжении определенного периода, может по-разному рассматриваться в контексте законодательств различных Государств-участников, однако важно обеспечить единообразие применения настоящей Директивы во всех Государствах-участниках. В этой связи представляется целесообразным, чтобы настоящая Директива считалась применимой к первой в серии последовательных операций или первой из отдельных операций сходного характера, осуществляемых на протяжении определенного периода, если такие операции могут рассматриваться как единое целое вне зависимости от того, является ли такая операция или серия операций предметом отдельного договора или нескольких последовательно заключаемых договоров.

(17) "Первоначальный договор об оказании услуг" может рассматриваться как, например, открытие банковского счета, приобретение кредитной карты, заключение договора об управлении портфелем активов, а "операции" могут рассматриваться, например, как депонирование средств на банковский счет или их снятие с банковского счета, оплата кредитной картой, сделки, заключаемые в рамках договора об управлении портфелем активов. Введение новых элементов в первоначальный договор об оказании услуг, таких как возможность использования электронного платежного средства в связи с существующим банковским счетом потребителя, является не "операцией", но дополнительным договором, в отношении которого применяется настоящая Директива. Подписка на новые паи того же паевого инвестиционного фонда рассматривается как одна из "последовательно совершаемых операций сходного характера".

(18) Поскольку в сферу применения настоящей Директивы включаются схемы оказания услуг, организованные поставщиком финансовых услуг, из сферы применения настоящей Директивы исключаются услуги, оказываемые исключительно в разовом порядке и вне коммерческой структуры, созданной в основном с целью заключения договоров без непосредственного контакта сторон.

(19) Поставщик - это лицо, оказывающее услуги без непосредственного контакта между ним и потребителем. Настоящая Директива, однако, применяется также и в тех случаях, когда какой-либо этап маркетинга предусматривает участие посредника. С учетом характера и степени такого участия соответствующие положения настоящей Директивы применяются к такому посреднику, независимо от его правового статуса.

(20) К долговечным носителям информации, в частности, относятся гибкие диски, компакт-диски, диски DVD и жесткий диск компьютера потребителя, на котором хранятся сообщения электронной почты; в то же время к ним не относятся Интернет-сайты, за исключением тех случаев, когда они соответствуют критериям, содержащимся в определении долговечного носителя информации.

(21) Использование средств обмена информацией на расстоянии не должно влечь за собой необоснованного ограничения информации, предоставляемой клиенту. В целях обеспечения прозрачности настоящая Директива излагает требования, необходимые для того, чтобы предоставить потребителю необходимый объем информации как до, так и после заключения договора. До заключения договора потребитель должен получать предварительную информацию, необходимую для должной оценки предлагаемой ему финансовой услуги и, соответственно, для совершения хорошо обоснованного выбора. Поставщик должен указать период времени, в течение которого его предложение остается в силе без каких-либо изменений.

(22) Элементы информации, перечисленные в настоящей Директиве, включают в себя информацию общего характера, применимую ко всем видам финансовых услуг. Прочие требования к предоставлению информации в отношении конкретной финансовой услуги, например, страховое покрытие в договоре страхования, не регламентируются настоящей Директивой. Такая информация должна предоставляться согласно соответствующему законодательству Сообщества при наличии такового, или национальному законодательству в соответствии с общими нормами законодательства Сообщества.

(23) В целях обеспечения оптимальной защиты потребителя очень важно, чтобы потребитель был адекватно информирован о положениях настоящей Директивы и кодексах профессиональной этики, существующих в этой области, и имел право отказаться от исполнения заключенного договора.

(24) В тех случаях, когда право отказа от исполнения договора не применяется в силу того, что потребитель явным образом потребовал исполнения договора, поставщик обязан информировать потребителя о таком обстоятельстве.

(25) Потребители должны быть защищены от навязывания им услуг. Потребители не должны нести каких-либо обязательств в отношении навязываемых им услуг, причем отсутствие ответа не может быть истолковано как означающее согласие со стороны потребителя. В то же время это правило не должно ограничивать возможность подразумеваемого продления договоров, заключенных между сторонами, если такое подразумеваемое продление допускается законодательством Государств-участников.

(26) Государствам-участникам следует принять меры, необходимые для обеспечения эффективной защиты потребителей, не желающих, чтобы с ними поддерживали связь посредством некоторых средств обмена информацией либо в определенное время. Настоящая Директива не должна ограничивать действие конкретных мер защиты, предоставленных потребителям законодательством Сообщества в сфере защиты личных сведений и частной жизни.

(27) В связи с необходимостью обеспечить защиту потребителей существует потребность в адекватных и эффективных процедурах заявления и рассмотрения жалоб на территории Государств-участников в целях разрешения потенциальных споров между поставщиками и потребителями; по возможности следует использовать существующие процедуры.

(28) Государства-участники должны рекомендовать государственным или частным учреждениям, созданным в целях внесудебного разрешения споров, сотрудничать в разрешении споров с участием сторон, находящихся в разных государствах. Такое сотрудничество должно в частности иметь результатом обеспечение потребителям возможности обращаться в органы внесудебного рассмотрения споров, действующие на территории Государства-участника, резидентами которого они являются, с жалобами на действия поставщиков, зарегистрированных в других Государствах-участниках. Создание сети FIN-NET обеспечивает дополнительную защиту потребителям, пользующимся услугами зарубежных поставщиков.

(29) Настоящая Директива не ограничивает предоставления Государствами-участниками в соответствии с законодательством Сообщества защиты, предусмотренной настоящей Директивой, некоммерческими организациями и лицами, использующим финансовые услуги в целях получения статуса предпринимателя.

(30) Настоящая Директива также применяется в случаях, когда национальным законодательством предусмотрена концепция, согласно которой заявление, сделанное потребителем, может иметь обязывающую силу для него .

(31) Положения настоящей Директивы в отношении выбора языка потребителем не ограничивают положения национального законодательства, принятые в соответствии с законодательством Сообщества, регулирующим вопросы выбора языка.

(32) Сообщество и Государства-участники приняли на себя обязательства в контексте Генерального соглашения о торговле услугами (ГАТС) предоставлять потребителям возможность покупать банковские и инвестиционные услуги за рубежом. ГАТС дает Государствам-участникам право принимать меры пруденциального надзора, в том числе меры по защите инвесторов, вкладчиков, страхователей и лиц, которым финансовая услуга должна быть оказана поставщиком финансовой услуги. В порядке принятия таких мер не могут налагаться ограничения, объем которых превышает необходимый для обеспечения защиты потребителей.

(33) В связи с принятием настоящей Директивы сфера применения Директивы 97/7/ЕС и Директивы 98/27/ЕС Европейского парламента и Совета Европы от 19 мая 1998 г. о судебных запретах в целях защиты интересов прав потребителей(7) и сфера действия периода отмены, предусмотренного Директивой Совета Европы 90/619/ЕЕС от 8 ноября 1990 года о координации законодательных, нормативных и административных актов в отношении прямого страхования жизни, в которых излагаются положения, способствующие фактическому осуществлению свободы оказания услуг(8), изменяются соответствующим образом.

(34) Поскольку задачи настоящей Директивы, а именно - установление единых правил дистанционного маркетинга потребительских финансовых услуг, не могут быть решены Государствами-участниками самостоятельно и, соответственно, должны быть вынесены на уровень Сообщества, Сообщество вправе принимать меры в соответствии с принципами субсидиарности, изложенными в Статье 5 Договора. В соответствии с принципом пропорциональности, изложенном в указанной Статье, настоящая Директива не выходит за рамки, необходимые для решения такой задачи,

Статья 1. Цель и сфера применения

1. Цель настоящей Директивы заключается во взаимном сближении законодательных, нормативных и административных актов Государств-участников в отношении дистанционного маркетинга потребительских финансовых услуг.

2. В отношении договоров на оказание финансовых услуг, составляющих первоначальный договор на оказание услуг, за которым следуют последовательные операции или серия отдельных операций сходного характера, осуществляемых на протяжении определенного периода, положения настоящей Директивы применяются только к первоначальному договору.

Если первоначальный договор на оказание услуг отсутствует, но последовательные операции или отдельные операции сходного характера, осуществляемые на протяжении определенного периода, осуществляются с участием тех же сторон по договору, статьи 3 и 4 применяются только в связи с осуществлением первой операции. Однако если на протяжении более чем одного года не осуществлено ни одной операции сходного характера, следующая операция считается первой в новой серии операций и, соответственно, статьи 3 и 4 применяются.

Статья 2. Определения

В тексте настоящей Директивы:

(а) "дистанционный договор" означает любой договор в отношении финансовых услуг, заключенный между поставщиком и потребителем в рамках осуществляемой поставщиком организованной схемы продаж или оказания услуг без непосредственного контакта сторон, если поставщик в связи с исполнением такого договора использует исключительно одно или несколько средств дистанционного обмена информацией вплоть до момента заключения договора включительно;

(b) "финансовая услуга" означает любую услугу банковского, кредитного, страхового, личного пенсионного, инвестиционного или платежного характера;

(с) "поставщик" означает любое физическое или юридическое лицо, государственное или частное, которое, действуя в своем коммерческом или профессиональном качестве, является указанным в договоре поставщиком услуг, оказывающим их без непосредственного контакта сторон;

(d) "потребитель" означает любое физическое лицо, которое в рамках являющихся предметом настоящей Директивы дистанционных договоров действует в целях, не связанных с его трудовой, профессиональной или коммерческой деятельностью;

(е) "средства дистанционного обмена информацией" означает любые средства, которые могут быть использованы для дистанционного маркетинга услуги между поставщиком и потребителем и при этом не требуют одновременного физического присутствия сторон в одном месте;

(f) "долговечный носитель информации" означает любое средство, при помощи которого потребитель имеет возможность хранить информацию, адресованную ему лично, в форме, доступной для последующего повторного ее использования в течение периода времени, адекватного с учетом характера такой информации, и позволяющее также воспроизводить хранимую информацию в неизменном виде;

(g) "оператор или провайдер средств дистанционного обмена информацией" означает любое государственное или частное, физическое или юридическое лицо, чья трудовая, коммерческая или профессиональная деятельность предполагает предоставление потребителям одного или нескольких средств дистанционного обмена информацией.

Статья 3. Информация, которая должна быть доведена до сведения потребителя до заключения договора без непосредственного контакта сторон

1. Заблаговременно до того, как дистанционный договор или предложение станет обязательным для потребителя, ему должна быть предоставлена следующая информация:

(1) сведения о поставщике

(а) реквизиты, идентифицирующие поставщика, и сведения о его основной деятельности, географический адрес местонахождения поставщика и любой иной географический адрес, имеющий значение для отношений между потребителем и поставщиком;

(b) реквизиты, идентифицирующие представителя поставщика, зарегистрированного на территории Государства-участника, в котором постоянно проживает потребитель, и географический адрес, имеющий значение для отношений между потребителем и таким представителем, при наличии такового;

(с) если потребитель ведет дела с каким-либо действующим в профессиональном качестве лицом, отличным от поставщика, реквизиты, идентифицирующие такое лицо, качество, в котором он выступает в отношениях с потребителем и географический адрес, имеющий значение для отношений между потребителем и таким лицом;

(d) если поставщик зарегистрирован в торговом или аналогичном государственном реестре - сведения о торговом реестре, в котором зарегистрирован поставщик, и его регистрационный номер или эквивалентный способ идентификации в таком реестре;

(е) если на деятельность поставщика необходимо получать разрешение - сведения о соответствующем надзорном органе;

(2) сведения о финансовой услуге

(а) описание основных характеристик финансовой услуги;

(b) совокупная цена, подлежащая уплате потребителем поставщику за финансовую услугу, включая все применимые комиссии, сборы и расходы, а также все налоги, уплачиваемые через поставщика, либо, если точная цена не может быть указана, основу для расчета цены, исходя из которого потребитель может уточнить такую цену;

(c) при необходимости - уведомление о том, что финансовая услуга связана с инструментами, которым присущи особые риски, обусловленные их характерными особенностями или операциями, которые должны быть осуществлены, или цена которых зависит от колебаний конъюнктуры финансовых рынков, неподконтрольных поставщику, а также что исторические показатели не могут быть использованы для определения будущих показателей;

(d) уведомление о вероятности существования иных налогов и/или издержек, которые не уплачиваются через поставщика и не взимаются им;

(e) ограничения периода, в течение которой предоставленная информация остается действительной;

(f) порядок оплаты и исполнения обязательств;

(g) сведения о конкретных дополнительных издержках потребителя, связанных с использованием средства дистанционного обмена информацией, если суммы таких дополнительных издержек взимаются с потребителя;

(3) дистанционный договор

(a) наличие или отсутствие права отказа от исполнения договора в соответствии со Статьей 6, и в случае наличия такого права отказа - срок его действия и условия его осуществления, в том числе информация о сумме, которую потребитель может быть обязан уплатить в соответствии со Статьей 7(1), а также последствия неосуществления такого права;

(b) минимальный срок действия дистанционного договора, если финансовые услуги будут оказываться постоянно или регулярно;

(c) сведения об имеющихся у сторон правах досрочного или одностороннего расторжения договора в соответствии с условиями дистанционного договора, в том числе сведения о санкциях, предусмотренных договором в таких случаях;

(d) практические указания по осуществлению права отказа от исполнения договора, с указанием, помимо прочего, адреса для направления уведомления об отказе от исполнения договора;

(e) Государство-участник или Государства-участники, чье законодательство используется поставщиком в качестве основы для установления отношений с потребителем до заключения дистанционного договора;

(f) сведения о положениях договора, определяющих применимое к дистанционному договору право и/или компетентный суд;

(g) на каком языке или языках изложены условия договора и предварительная информация, перечисленная в настоящей статье, а также на каком языке или языках поставщик, с согласия потребителя, обязуется сообщать информацию в течение срока действия дистанционного договора;

(4) порядок разрешения претензий

(a) доступен ли внесудебный механизм рассмотрения жалоб и удовлетворения требований потребителю, являющемуся стороной по дистанционному договору, и если да, то описание методов, посредством которых можно получить доступ к такому механизму;

(b) существование гарантийных фондов или иных схем компенсации, не подпадающих под действие Директивы 94/19/ЕС Европейского парламента и Совета Европы от 30 мая 1994 г. о схемах гарантирования вкладов(9) и Директивы 97/9/ЕС Европейского парламента и Совета Европы от 3 марта 1997 г. о схемах компенсирования средств инвесторов(10).

2. Информация, перечисленная в пункте 1, коммерческая цель которой должна быть ясно изложена, предоставляется в четкой и доступной для понимания форме любым способом, уместным в связи с используемым средством дистанционного обмена информацией, с учетом, в частности, принципов добросовестности в коммерческих сделках и принципов, регулирующих защиту лиц, не имеющих возможности в соответствии с законодательством Государств-участников давать свое согласие, например, несовершеннолетних.

3. В случае устного обмена информацией по телефону

(a) реквизиты, идентифицирующие поставщика, и коммерческая цель вызова по инициативе поставщика должны быть четко и явным образом изложены в начале разговора с потребителем;

(b) только при условии явно выраженного согласия потребителя следующая информация должна быть сообщена:

- реквизиты, идентифицирующие лицо, которое ведет разговор с потребителем, и характер отношений такого лица с поставщиком,

- описание основных характеристик финансовой услуги,

- совокупная цена, которая должна быть уплачена потребителем поставщику за финансовую услугу, включая все налоги, уплачиваемые через поставщика, либо если точная цена не может быть указана, основа для расчета цены, на основании которой потребитель может самостоятельно рассчитать такую цену,

- уведомление о возможном наличии других налогов и/или издержек, которые не уплачиваются через поставщика и не взимаются им,

- наличие или отсутствие права отказа от исполнения договора в соответствии со Статьей 6, и в случае наличия такого права отказа - срок его действия и условия его осуществления, в том числе информация о сумме, которую потребитель может быть обязан уплатить в соответствии со Статьей 7(1).

Поставщик обязан информировать потребителя о том, что дополнительная информация может предоставлена по запросу, и описывать характер такой информации. В любом случае поставщик обязан предоставить полную информацию при выполнении им своих обязательств согласно статье 5.

4. Информация о договорных обязательствах, которая должна быть доведена до сведения потребителя в период до заключения договора, должна соответствовать договорным обязательствам, определенным правом, установленным в качестве применимого к дистанционному договору, если бы таковой был заключен.

Статья 4. Дополнительные требования в сфере предоставления информации

1. Если законодательством Сообщества предусмотрены регулирующие финансовые услуги положения, которыми установлены требования в сфере предоставления предварительной информации, дополняющие требования, перечисленные в Статье 3(1), такие положения остаются в силе.

2. Вплоть до очередного этапа гармонизации законодательства, Государства-участники имеют право применять или вводить более строгие требования к предварительной информации, если такие требования соответствуют законодательству Сообщества.

3. Государства-участники доводят до сведения Комиссии требования национального законодательства в отношении предварительной информации в соответствии с пунктами 1 и 2 настоящей Статьи, если такие требования дополняют требования к предварительной информации, перечисленные в Статье 3(1). Комиссия учитывает доведенные до ее сведения требования национальных законодательств при подготовке отчета, упомянутого в Статье 20(2).

4. В целях обеспечения всеми надлежащими средствами высокого уровня прозрачности Комиссия обеспечивает доведение до потребителей и поставщиков всей полученной ею информации о требованиях национальных законодательств.

Статья 5. Сообщение информации об условиях договора и предварительной информации

1. Поставщик обязан довести до сведения потребителя условия договора и информацию, указанную в Статье 3(1) и Статье 4 на бумаге или ином долговечном носителе информации; такие сведения должны иметься в наличии и быть доступными для потребителя заблаговременно до того, как условия дистанционного договора или предложения станут обязательными для потребителя.

2. Поставщик исполняет свою обязанность, предусмотренную пунктом 1, незамедлительно после заключения договора, если договор был заключен по просьбе потребителя с использованием средств дистанционного обмена информацией, которые не позволяют предоставить сведения об условиях договора и информацию в соответствии с пунктом 1.

3. В любой момент в период срока действия договорных отношений потребитель имеет право получить по соответствующему требованию условия договора на бумаге. Кроме того, потребитель имеет право изменить используемое средство дистанционного обмена информацией, за исключением случаев, когда избранное им средство несовместимо с заключенным договором или характером оказываемой финансовой услуги.

Статья 6. Право отказа от исполнения договора

1. Государства-участники обеспечивают наличие у потребителя периода продолжительностью в 14 календарных дней, в течение которого он вправе отказаться от исполнения договора без применения каких-либо санкций и без объяснения причин. Указанный период продлевается до 30 календарных дней в отношении дистанционных договоров, заключаемых в отношении страхования жизни и подпадающих под действие Директивы 90/619/ЕЕС, а также в отношении операций личного пенсионного обеспечения.

Срок отказа от исполнения договора начинается:

- либо с даты заключения дистанционного договора, за исключением упомянутых договоров страхования жизни, в отношении которых отсчет срока начинается с момента получения потребителем уведомления о заключении дистанционного договора, либо

- с даты, в которую потребитель получает условия договора и информацию, предусмотренную Статьей 5(1) или (2), если такая дата наступает позднее даты, упомянутой в первом абзаце.

Помимо права отказа от исполнения договора Государства-участники вправе установить, что договоры об инвестиционных услугах приостанавливаются на срок, указанный в настоящем пункте.

2. Право отказа от исполнения договора не применяется в отношении:

(а) финансовых услуг, цена которых зависит от колебаний конъюнктуры финансового рынка, которые неподконтрольны поставщику и могут иметь место в течение срока действия права отказа от исполнения договора, в том числе услуг, связанных:

- с валютно-обменными операциями,
- с инструментами денежного рынка,
- с обращающимися ценными бумагами,
- с паями паевых инвестиционных фондов,
- с финансовыми фьючерсными контрактами, включая эквивалентные инструменты, предусматривающие наличный расчет,
- с форвардными соглашениями о процентной ставке (FRAs),
- с процентными, валютными и акционерными свопами,
- с опционами на покупку или продажу каких-либо инструментов, перечисленных в настоящем пункте, включая эквивалентные инструменты, предусматривающие наличный расчет. Данная категория включает в себя, помимо прочего, опционы на валюту и на процентные ставки;

(b) договоров страхования поездок и багажа, а также аналогичных краткосрочных страховых полисов, срок действия которых составляет менее одного месяца;

(c) контрактов, по которым обе стороны полностью выполнили свои обязательства на основании выраженного в явной форме требования потребителя до осуществления потребителем предоставленного ему права отказа от исполнения договора.

3. Государства-участники вправе установить, что право отказа от исполнения договора также не применяется в отношении:

(a) кредитов, основная цель которых заключается в приобретении или сохранении имущественных прав на земельные участки, на существующее или проектируемое здание, либо в проведении ремонта или модернизации здания,

либо

(b) кредитов, обеспеченных ипотекой в отношении недвижимого имущества или правом в отношении недвижимого имущества, либо

(c) заявлений потребителей, пользующихся услугами должностного лица, при том условии, что такое должностное лицо подтвердит наличие у потребителя прав, гарантированных Статьей 5(1).

Настоящий параграф не ограничивает права потребителей, постоянно проживающих на территории Государств-участников, чье законодательство на момент принятия настоящей Директивы предусматривает право на время для размышления, на получение такого времени.

4. Государства-участники, использующие возможности, предусмотренные пунктом 3, обязаны довести до сведения Комиссии факт использования ими таких возможностей.

5. Комиссия доводит информацию, представленную Государствами-участниками, до сведения Европейского парламента и Совета Европы, а также обеспечивает доступность такой информации запрашивающим ее потребителям и поставщикам.

6. Если потребитель использует предоставленное ему право отказ от исполнения договора, он обязан до истечения соответствующего срока представить уведомление об этом в соответствии с указаниями, полученными им согласно 3(1)(3)(d), в форме, которая допускает подтверждение такой информации в соответствии с национальным законодательством. Срок считается соблюденным, если уведомление, изложенное на бумаге или на ином долговечном носителе информации, доступном получателю, отправлено до истечения указанного срока.

7. Настоящая Директива не применяется в отношении кредитных договоров, расторгаемых в соответствии с положениями Статьи 6(4) Директивы 97/7/ЕС или Статьи 7 Директивы 94/47/ЕС Европейского парламента и Совета Европы от 26 октября 1994 о защите потребителей в связи с некоторыми аспектами договоров о приобретении и использования объектов недвижимости на основе "тайм-шера"(11).

Если к заключенному в отношении определенной финансовой услуги дистанционному договору прилагается еще один дистанционный договор об оказании услуг поставщика или третьего лица на основании договора между третьим лицом и поставщиком, такой дополнительный дистанционный договор, при осуществлении потребителем своего права отказа от исполнения договора согласно Статье 6(1), расторгается без каких-либо санкций.

8. Положения настоящей статьи не ограничивают применимости законодательных и нормативных актов Государств-участников, регулирующих расторжение, прекращение или объявление лишенным исковой силы дистанционного договора или право потребителя исполнить свои договорные обязательства до срока, указанного в дистанционном договоре. Это правило применяется независимо от условий и правовых последствий прекращения договора.

Статья 7. Оплата услуги, оказанной до отказа от исполнения договора

1. Если потребитель реализует свое право отказа от исполнения договора, предусмотренное Статьей 6(1), к нему может быть предъявлено только требование об оплате, без необоснованной задержки, услуги, оказанной поставщиком в соответствии с

договором. Исполнение договора может быть начато только после того, как потребитель даст свое согласие на его исполнение. Сумма к оплате не может:

- превышать сумму, пропорциональную доле уже оказанной услуги в полном объеме услуги, предусмотренной договором,
- ни при каких обстоятельствах носить характер, в соответствии с которым требование оплаты может быть истолковано как предъявление штрафной санкции.

2. Государства-участники вправе запретить предъявление к потребителю требований об уплате каких-либо сумм в случае его отказа от исполнения договора страхования.

3. Поставщик имеет право предъявить потребителю к уплате какие-либо суммы на основании пункта 1 только в том случае, если он в состоянии доказать, что потребитель был надлежащим образом уведомлен о подлежащей уплате сумме в соответствии со Статьей 3(1)(3)(а). В то же время, поставщик ни при каких обстоятельствах не имеет права требовать такой оплаты, если он приступил к исполнению договора до истечения срока отказа от исполнения договора, предусмотренного Статьей 6(1), не получив на то предварительно согласия потребителя.

4. Поставщик обязан, не допуская необоснованных задержек и в любом случае в течение 30 календарных дней вернуть потребителю все суммы, полученные от него на основании дистанционного договора, за исключением суммы, указанной в пункте 1. Отсчет этого срока начинается с даты, в которую поставщик получает уведомление об отказе потребителя от исполнения договора.

5. Потребитель возвращает поставщику все денежные средства и/или имущество, полученное им от поставщика, не допуская необоснованных задержек и в любом случае в течение 30 календарных дней. Отсчет этого срока начинается с даты, когда потребитель направляет уведомление об отказе от исполнения договора.

Статья 8. Оплата пластиковой картой

Государства-участники принимают меры, обеспечивающие наличие у потребителей возможности:

- требовать отмены платежа в случае мошеннического использования платежной карты потребителя в связи с дистанционным договором,
- в случае такого мошеннического использования - требовать пополнения счета на уплаченную сумму либо возврата уплаченной суммы.

Статья 9. Навязываемые потребителю услуги

Без ограничения применимости существующих в законодательстве Государств-участников положений относительно подразумеваемого возобновления дистанционных договоров, если такие положения допускают такое подразумеваемое возобновление, Государства-участники принимают меры, необходимые для:

- запрещения оказания финансовых услуг потребителю без предварительного согласия со стороны последнего, если в связи с таким оказанием услуг направляется требование немедленной или отсроченной оплаты,
- освобождения потребителя от каких-либо обязательств в отношении навязанных ему услуг, причем отсутствие ответа потребителя не может быть истолковано как его согласие.

Статья 10. Навязываемая потребителю информация

1. Использование поставщиком следующих методов дистанционного обмена информацией требует предварительного согласия потребителя:

- (a) автоматизированных систем голосовой связи, осуществляющих вызов без участия человека (аппаратов автоматического вызова абонента);
- (b) факсимильных аппаратов.

2. Государства-участники обеспечивают в отношении средств дистанционного обмена информацией, за исключением перечисленных в пункте 1, допускающих адресное направление информации:

- (a) запрет на использование таких средств, за исключением случаев, в которых потребители, которым адресована такая информация, дали свое согласие, либо
- (b) разрешение использовать такие средства, только если потребитель не заявил в явной форме своего возражения против их использования.

3. Меры, указанные в пунктах 1 и 2, не могут иметь последствием какие-либо расходы со стороны потребителей.

Статья 11. Санкции

Государства-участники предусматривают соответствующие санкции в случае несоблюдения поставщиком требований национального законодательства, принятых в соответствии с настоящей Директивой.

В этих целях Государства-участники, в частности, имеют право предусмотреть право потребителя расторгнуть договор в любое время без оплаты каких-либо расходов и штрафных санкций.

Такие санкции должны быть эффективными, пропорциональными и действенными.

Статья 12. Обязательный характер положений Директивы

1. Потребители не имеют права заявлять отказы от прав, предоставленных им настоящей Директивой.

2. Государства-участники принимают меры, необходимые для исключения возможности утраты потребителем защиты, предоставленной ему настоящей Директивой, вследствие выбора права страны, не являющейся членом Сообщества, в качестве права, применимого к договору, если такой договор тесно связан с территорией одного или нескольких Государств-участников.

Статья 13. Судебные и административные средства удовлетворения требований

1. Государства-участники обеспечивают наличие адекватных и эффективных мер, гарантирующих соблюдение настоящей Директивы в интересах потребителей.

2. Меры, указанные в пункте 1, включают в себя положения, посредством которых любые из перечисленных ниже органов, в соответствии с положениями национального законодательства, вправе заявлять иски в соответствии с национальным законодательством в суды или компетентные административные органы в целях обеспечения гарантированного применения положений настоящей Директивы:

(a) органы государственной власти или их представители;

(b) потребительские организации, чьи законные интересы предусматривают защиту потребителей;

(c) профессиональные организации, чьи законные интересы предусматривают заявление таких исков.

3. Государства-участники принимают меры, необходимые для обеспечения прекращения операторами и поставщиками средств дистанционного обмена информации практики, объявленной противоречащей настоящей Директиве, на основании судебного решения, административного решения или решения, изданного надзорным органом, доведенного до них, при условии, что такие операторы или поставщики имеют возможность прекратить такую практику.

Статья 14. Внесудебное удовлетворение требований

1. Государства-участники проводят политику, способствующую формированию или развитию адекватных и эффективных процедур внесудебного рассмотрения жалоб и удовлетворения требований в целях разрешения споров с участием потребителей в отношении финансовых услуг, оказанных дистанционно.

2. Государства-участники, в частности, рекомендуют органам, ответственным за внесудебное разрешение споров, сотрудничать в разрешении споров, с участием сторон, находящихся в разных государствах, в отношении финансовых услуг, оказанных дистанционно.

Статья 15. Бремя доказывания

Без ограничения применимости Статьи 7(3) Государства-участники вправе возложить на поставщика бремя доказывания в отношении обязательств поставщика по информированию потребителя и получению согласия потребителя на заключение и, в соответствующих случаях, исполнение договора.

Положение договора, возлагающее на потребителя бремя доказывания фактов несоблюдения поставщиком всех или отдельных обязательств, возложенных на него настоящей Директивой, является несправедливым условием в смысле Директивы Совета Европы 93/13/ЕЕС от 5 апреля 1993 г. о несправедливых условиях в договорах с потребителями(12).

Статья 16. Меры переходного периода

Государства-участники вправе устанавливать национальные правила, соответствующие положениям настоящей Директивы и обязательные для поставщиков, зарегистрированных в Государстве-участнике, еще не имплементировавшим требования настоящей Директивы в национальное законодательство, если законодательством такого Государства-участника не предусмотрены обязательства поставщиков, соответствующие установленным настоящей Директивой.

Статья 17. Директива 90/619/ЕС

Первый подпункт Статьи 15(1) Директивы 90/619/ЕЕС заменяется текстом следующего содержания: "1. Каждое Государство-участник требует предоставлять страхователю, заключающему договор индивидуального страхования жизни, срок

продолжительностью 30 календарных дней с момента уведомления страхователя о заключении договора, в течение которого страхователь имеет право расторгнуть договор."

Статья 18. Директива 97/7/ЕС

В Директиву 97/7/ЕС настоящим вносятся следующие изменения:

1. Первый абзац Статьи 3(1) заменяется текстом следующего содержания: "- в отношении финансовых услуг, подпадающих под действие Директивы 2002/65/ЕС Европейского парламента и Совета Европы от 23 сентября 2002 г. о дистанционном маркетинге потребительских финансовых услуг и о внесении изменений в Директиву Совета Европы 90/619/ЕЕС и Директивы 97/7/ЕС и 98/27/ЕС(13),";

2. Приложение II исключается.

Статья 19. Директива 98/27/ЕС

Приложение к Директиве 98/27/ЕС дополняется пунктом следующего содержания: "11. Директива 2002/65/ЕС Европейского парламента и Совета Европы от 23 сентября 2002 г. о дистанционном маркетинге потребительских финансовых услуг и о внесении изменений в Директиву Совета Европы 90/619/ЕЕС и Директивы 97/7/ЕС и 98/27/ЕС(14)."

Статья 20. Анализ

1. После вступления в силу настоящей Директивы Комиссия изучает функционирование внутреннего рынка финансовых услуг в части, касающейся маркетинга таких услуг. Комиссия анализирует и формулирует сложности, с которыми сталкиваются либо могут сталкиваться как потребители, так и поставщики, в частности, обусловленные различиями в положениях национальных законодательств в отношении предоставления информации и права отказа от исполнения договора.

2. Не позднее 9 апреля 2006 года Комиссия представит Европейскому парламента и Совету Европы отчет о проблемах, с которыми сталкиваются потребители и поставщики, намеревающиеся купить и продать финансовые услуги, и при необходимости представит также предложения по изменению и/или дальнейшей гармонизации положений законодательства Сообщества в сфере финансовых услуг и/или положений, указанных в Статье 3, регулирующих вопросы предоставления информации и права отказа от исполнения договора.

Статья 21. Отражение Директивы в национальных законодательствах

1. Государства-участники обязаны не позднее 9 октября 2004 г. принять законодательные, нормативные и административные акты, необходимые для соблюдения требований, установленных настоящей Директивой. Государства-участники обязаны незамедлительно информировать Комиссию о принятых актах.

Указанные акты, принимаемые Государствами-участниками, должны содержать ссылку на настоящую Директиву либо сопровождаться такой ссылкой при их официальной публикации. Способы включения такой ссылки определяются самими Государствами-участниками.

2. Государства-участники доводят до сведения Комиссии тексты основных положений национального законодательства, которые они принимают в области, подпадающей под действие настоящей Директивы, а также - в форме таблицы - сведения о соответствии положений настоящей Директивы и принятых положений национального законодательства.

Статья 22. Вступление в силу

Настоящая Директива вступает в силу с даты ее опубликования в официальном издании Европейского сообщества - Official Journal.

Статья 23. Территория применения

Настоящая Директива применяется на территории Государств-участников.

Брюссель, 23 сентября 2002 г.

От имени Европейского парламента

Председатель

П. Кокс

От имени Совета Европы

Председатель

М. Фишер-Бель

- (1) OJ C 385, 11.12.1998, стр. 10 и OJ C 177 E, 27.6.2000, стр. 21.
- (2) OJ C 169, 16.6.1999, стр. 43.
- (3) Заключение Европейского парламента от 5 мая 1999 г. (OJ C 279, 1.10.1999, стр. 207), Единогласное постановление Совета Европы от 19 декабря 2001 г. (OJ C 58 E, 5.3.2002, стр. 32) и Постановление Европейского парламента от 14 мая 2002 г. (не опубликовано в Official Journal). Постановление Совета Европы от 26 июня 2002 г. (не опубликовано в Official Journal).
- (4) OJ L 178, 17.7.2000, стр. 1.
- (5) OJ L 12, 16.1.2001, стр. 1.
- (6) OJ L 144, 4.6.1997, стр. 19.
- (7) OJ L 166, 11.6.1998, стр. 51. Директива с последними изменениями, внесенными Директивой 2000/31/ЕС (OJ L 178, 17.7.2001, стр. 1).
- (8) OJ L 330, 29.11.1990, стр. 50. Директива с последними изменениями, внесенными Директивой 92/96/ЕЕС (OJ L 360, 9.12.1992, стр. 1).
- (9) OJ L 135, 31.5.1994, стр. 5.
- (10) OJ L 84, 26.3.1997, стр. 22.
- (11) OJ L 280, 29.10.1994, стр. 83.
- (12) OJ L 95, 21.4.1993, стр. 29.
- (13) OJ L 271, 9.10.2002, стр. 16.
- (14) OJ L 271, 9.10.2002, стр. 16.