



Ochrona konsumentów: Komisja przyjmuje surowsze przepisy regulujące usługi finansowe online

Bruksela, 11 maja 2022 r.

Komisja Europejska przyjęła dziś zmiany do obowiązujących obecnie [przepisów UE dotyczących sprzedaży konsumentom usług finansowych na odległość](#) i regulujących usługi finansowe sprzedawane na odległość. Celem wniosku jest wzmocnienie praw konsumentów i ułatwienie transgranicznego świadczenia usług finansowych na jednolitym rynku. Rynek ten znacznie się zmienił, biorąc pod uwagę ogólną cyfryzację sektora i nowe rodzaje usług finansowych, które powstały w okresie następującym po przyjęciu przepisów w ich pierwszej wersji w 2002 r. Zmiany te uległy dodatkowemu pogłębieniu w okresie pandemii COVID-19, kiedy nastąpił istotny wzrost zawieranych transakcji internetowych.

Wiceprzewodnicząca do spraw wartości i przejrzystości Věra **Jourová** oświadczyła: *Konsumenci coraz częściej korzystają z usług online, również jeśli chodzi o finanse. To jest pozytywna tendencja. Musimy jednak zadbać o to, by przepisy były w stanie nadążyć za tymi najnowszymi tendencjami. Konsumentom potrzebują jasnych informacji oraz zabezpieczeń na wypadek, gdy coś pójdzie nie tak, jak należy.*

Didier **Reynders**, komisarz ds. sprawiedliwości, dodał: *W miarę jak zmienia się świat usług finansowych, musimy zmieniać nasze przepisy – to oczywiste. Cyfryzacja i pojawianie się nowych produktów finansowych zdecydowanie zmieniły sektor w ciągu ostatnich dwudziestu lat. Ograniczenia w przemieszczaniu się wprowadzone w okresie pandemii COVID-19 pokazały natomiast, że skuteczne i aktualne ramy regulacyjne dotyczące usług finansowych na odległość mają większe znaczenie niż kiedykolwiek wcześniej. Zagrożenia i wyzwania mogą być bardzo zróżnicowane, jednak naszą główną uwagę przyciąga niezmiennie bezpieczeństwo konsumentów.*

Modernizacja przepisów UE

Zmierzając do usprawnienia świadczenia usług finansowych na rynku wewnętrznym oraz do zagwarantowania wysokiego poziomu ochrony konsumentów, autorzy wniosku przewidują działania w kilku obszarach:

- **Łatwiejszy dostęp do prawa odstąpienia od umowy** o świadczenie usług finansowych na odległość **w ciągu 14 dni**: aby ułatwić korzystanie z tego prawa, przedsiębiorcy, którzy oferują sprzedaż drogą elektroniczną, będą musieli udostępnić **przycisk umożliwiający odstąpienie od umowy**. Ponadto przedsiębiorca będzie zobowiązany do przesłania powiadomienia o prawie do odstąpienia od umowy, jeżeli informacje udzielane przed zawarciem umowy zostały otrzymane na mniej niż dzień przed zawarciem umowy.
- **Jasne zasady odnośnie do tego, jakich informacji należy udzielić przed zawarciem umowy, w jaki sposób i kiedy**: we wniosku udoskonalono przepisy, na przykład w odniesieniu do komunikacji elektronicznej, nakładając na sprzedawcę obowiązek wcześniejszego przekazania określonych informacji, w tym na przykład adresu e-mail przedsiębiorcy, wszelkich potencjalnych kosztów ukrytych lub ryzyka związanego z daną usługą finansową. Informacje muszą być umieszczone w widocznym miejscu na ekranie; wprowadzono także przepisy dotyczące korzystania z wyskakujących okienek lub odnośników do towarzyszących warstw. Nowe przepisy zapewnią konsumentowi wystarczająco dużo czasu na zrozumienie otrzymanych informacji, co najmniej jeden dzień przed faktycznym podpisaniem umowy.
- **Specjalne przepisy mające na celu ochronę konsumentów przy zawieraniu umów dotyczących usług finansowych online**: umowy o świadczenie usług finansowych mogą być złożone i trudne do zrozumienia, w szczególności jeśli są negocjowane na odległość. Wniosek zobowiązuje przedsiębiorców do stworzenia rzetelnych i przejrzystych systemów internetowych oraz do udostępniania odpowiednich wyjaśnień w przypadku stosowania narzędzi internetowych (np. zautomatyzowane doradztwo lub czaty). Przepisy te wzmocniają również pozycję konsumenta, wprowadzając możliwość zwrócenia się o interwencję człowieka, jeżeli interakcja z wspomnianymi narzędziami internetowymi nie jest w pełni zadowalająca.

- **Egzekwowanie:** dzięki wnioskowi właściwe organy zyskają odpowiednie uprawnienia. W odniesieniu do umów o usługi finansowe zawieranych na odległość zastosowanie będą miały surowsze kary w przypadku powszechnie występujących naruszeń transgranicznych. Maksymalna kara wynosić będzie co najmniej 4 proc. rocznego obrotu.
- **Pełna harmonizacja w celu zapewnienia takiego samego wysokiego poziomu ochrony konsumentów na całym rynku wewnętrznym:** we wniosku przewidziano pełną harmonizację prawną poprzez ustanowienie podobnych zasad dla wszystkich dostawców we wszystkich państwach członkowskich.

Co dalej?

Wniosek Komisji zostanie teraz rozpatrzony przez Radę i Parlament Europejski.

Kontekst

W ciągu ostatnich 20 lat sprzedaż usług finansowych na odległość zmieniła się w szybkim tempie. Dostawcy usług finansowych i konsumenci przestali korzystać z faksów, o których mowa w dyrektywie, a na rynkach pojawiły się nowe podmioty (takie jak spółki z branży technologii finansowych) z nowymi modelami biznesowymi i nowymi sieciami dystrybucji (np. usługi finansowe sprzedawane przez internet). Ponadto wpływ pandemii COVID-19 i związanych z nią ograniczeń w przemieszczaniu się zwiększył zakres korzystania z zakupów przez internet.

Dyrektywę poddano pełnej [ocenie](#). Jej najważniejsze rezultaty: (i) po wejściu w życie dyrektywy przyjęto szereg unijnych aktów ustawodawczych dotyczących konkretnych produktów (np. [dyrektywę w sprawie umów o kredyt konsumencki](#)) oraz unijnych przepisów horyzontalnych ([rozporządzenie o ochronie danych](#)), co zmniejszyło znaczenie dyrektywy i spowodowało ograniczenie jej wartości dodanej; (ii) szereg zmian, takich jak coraz powszechniejsza cyfryzacja usług, wpłynął na skuteczność dyrektywy w osiąganiu jej głównych celów; (iii) dyrektywa nadal była jednak przydatna, ponieważ dzięki jej przekrojowemu stosowaniu konsumenci zachowali pewien poziom ochrony w odniesieniu do umów zawieranych na odległość w przypadku tych produktów finansowych, które nie podlegały jeszcze żadnemu prawodawstwu UE (np. dyrektywa ma zastosowanie w przypadku braku przepisów UE regulujących kwestię kryptoaktywów).

W ocenie skutków towarzyszącej wnioskowi przeanalizowano szereg możliwych wariantów. Wariant preferowany poskutkował uchynieniem dyrektywy 2002/65/WE, modernizacją, a następnie włączeniem do dyrektywy 2011/83/UE (dyrektywa w sprawie praw konsumentów) artykułów, które zachowały swoje znaczenie (prawo do informacji przed zawarciem umowy i prawo do odstąpienia od umowy), rozszerzeniem zakresu stosowania niektórych przepisów dyrektywy 2011/83/UE na konsumenckie usługi finansowe świadczone na odległość (np. przepisy dotyczące dodatkowych płatności oraz przepisy dotyczące egzekwowania i kar) oraz wprowadzeniem ukierunkowanych nowych przepisów w celu zapewnienia uczciwości w internecie przy zawieraniu przez konsumentów umów o usługi finansowe online. W tym kontekście wniosek pozwala na rozwiązanie zidentyfikowanych problemów i realizację celów w efektywny, skuteczny i proporcjonalny sposób.

Więcej informacji

[Wniosek zmieniający przepisy dotyczące umów o usługi finansowe zawieranych na odległość](#)

[Unijne przepisy dotyczące sprzedaży konsumentom usług finansowych na odległość](#)

IP/22/2979

Kontakty z mediami:

[Christian WIGAND](#) (+32 2 296 22 53)

[Cristina TORRES CASTILLO](#) (+32 2 29 90679)

[Katarzyna KOLANKO](#) (+ 32 2 296 34 44)

Zapytania od obywateli: Serwis [Europe Direct](#) – tel. [[00 800 67 89 10 11](#)] lub [e-mail](#)