



Bruxelles, 11.5.2022  
COM(2022) 204 final

2022/0147 (COD)

Proposta di

**DIRETTIVA DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO**

**che modifica la direttiva 2011/83/UE per quanto riguarda i contratti di servizi finanziari conclusi a distanza e abroga la direttiva 2002/65/CE**

(Testo rilevante ai fini del SEE)

{SEC(2022) 203 final} - {SWD(2022) 141 final} - {SWD(2022) 142 final}

## RELAZIONE

### 1. CONTESTO DELLA PROPOSTA

#### • **Motivi e obiettivi della proposta**

La direttiva 2002/65/CE concernente la commercializzazione a distanza di servizi finanziari ai consumatori (la direttiva) mira a garantire la libera circolazione dei servizi finanziari nel mercato unico tramite l'armonizzazione di alcune norme a tutela dei consumatori in questo settore, e a garantire un livello elevato di tutela dei consumatori. Nella misura in cui non esistono una legislazione dell'UE specifica per prodotto o norme orizzontali dell'UE riguardanti in particolare i servizi finanziari ai consumatori, la direttiva si applica orizzontalmente a qualsiasi servizio presente o futuro di natura bancaria, creditizia, assicurativa, a servizi pensionistici individuali, di investimento o di pagamento acquisito mediante comunicazione a distanza (ossia senza la presenza fisica e simultanea del professionista e del consumatore). La direttiva riporta le informazioni da comunicare al consumatore prima della conclusione del contratto a distanza (informazioni precontrattuali), concede al consumatore un diritto di recesso per determinati servizi finanziari e stabilisce norme sui servizi non richiesti e sulle comunicazioni non richieste.

La direttiva è stata oggetto di una **valutazione** di riesame dell'adeguatezza della regolamentazione (REFIT) e la Commissione ha presentato i suoi risultati in un **documento di lavoro dei servizi della Commissione**<sup>1</sup>. I principali risultati della valutazione possono essere tradotti in due conclusioni generali. La prima è che, a seguito dell'entrata in applicazione della direttiva, sono stati adottati diversi atti legislativi dell'UE specifici per prodotto (ad es. la direttiva sul credito al consumo<sup>2</sup> o la direttiva sul credito ipotecario<sup>3</sup>) e una legislazione orizzontale dell'UE (ad es. il regolamento generale sulla protezione dei dati<sup>4</sup>) che riguardano aspetti dei diritti dei consumatori concernenti servizi finanziari disciplinati anche dalla direttiva. Tale legislazione recentemente adottata ha comportato la successiva diminuzione della pertinenza e del valore aggiunto della direttiva. La seconda conclusione è che, ciononostante, la direttiva è ancora pertinente in una serie di settori, come evidenziato dalla valutazione (ad es. per taluni investimenti costosi, come i diamanti, continuano ad applicarsi le disposizioni sul diritto all'informazione precontrattuale). La valutazione ha messo in evidenza che la funzione di rete di sicurezza garantiva ai consumatori un certo livello di tutela per i contratti conclusi a distanza anche nel caso di prodotti finanziari che non erano ancora soggetti ad alcuna legislazione dell'UE (ad esempio, in assenza di norme dell'UE sulle cripto-attività si applica la direttiva) e ha inoltre sottolineato che una serie di sviluppi, come la crescente digitalizzazione dei servizi, ha inciso sull'efficacia della direttiva nel conseguire i suoi principali obiettivi di garantire un livello elevato di tutela dei consumatori e promuovere la conclusione transfrontaliera di servizi finanziari venduti a distanza.

---

<sup>1</sup> Commissione europea, documento di lavoro dei servizi della Commissione *Evaluation of Directive 2002/65/EC concerning the distance marketing of consumer financial services*, SWD(2020) 261 final.

<sup>2</sup> Direttiva 2008/48/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 23 aprile 2008, relativa ai contratti di credito ai consumatori e che abroga la direttiva 87/102/CEE del Consiglio (GU L 133 del 22.5.2008, pag. 66).

<sup>3</sup> Direttiva 2014/17/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 4 febbraio 2014, in merito ai contratti di credito ai consumatori relativi a beni immobili residenziali e recante modifica delle direttive 2008/48/CE e 2013/36/UE e del regolamento (UE) n. 1093/2010 (GU L 60 del 28.2.2014, pag. 34).

<sup>4</sup> Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (GU L 119 del 4.5.2016, pag. 1).

Oltre alle varie azioni politiche e legislative della Commissione, negli ultimi 20 anni la **commercializzazione a distanza di servizi finanziari ai consumatori è cambiata rapidamente**. I prestatori di servizi finanziari e i consumatori hanno abbandonato il fax, menzionato nella direttiva, e sono emersi nuovi operatori (come le società di tecnologia finanziaria) con nuovi modelli commerciali e nuovi canali di distribuzione (ad esempio i servizi finanziari venduti online). In questo contesto i consumatori sono propensi a utilizzare strumenti digitali e acquistano prodotti e servizi finanziari online, inducendo gli operatori affermati ad adeguare le loro pratiche commerciali e di commercializzazione. La pandemia di COVID-19 e le conseguenti misure di confinamento hanno inoltre accelerato il ricorso agli acquisti online in generale. A tale riguardo, la direttiva ha anche svolto un ruolo nell'assicurare la prestazione di servizi finanziari garantendo nel contempo un livello elevato di tutela dei consumatori, ad esempio nel settore bancario, in particolare ai fini dell'acquisizione digitale di clienti (*on-boarding*)<sup>5</sup>. Le misure di confinamento durante la pandemia hanno ridotto al minimo le riunioni in presenza nelle banche tra consumatori e fornitori. Di conseguenza l'acquisizione digitale di potenziali clienti ha avuto luogo con maggiore regolarità. In tali casi i prestatori di servizi finanziari, nel chiedere il parere delle autorità competenti, hanno applicato le norme della direttiva in quanto il contratto era concluso "a distanza" (ossia senza la presenza fisica e simultanea del prestatore del servizio finanziario e del consumatore). Alla luce dell'esito della valutazione, la Commissione ha inserito la direttiva tra gli atti da sottoporre a un riesame REFIT nel suo programma di lavoro 2020<sup>6</sup>. A tal fine, nel 2021 la Commissione ha effettuato una valutazione d'impatto sulla scorta della valutazione di cui sopra. L'esito della valutazione d'impatto è la proposta legislativa riportata di seguito.

La proposta mira a semplificare e modernizzare il quadro legislativo abrogando la direttiva vigente e includendo nel contempo gli aspetti pertinenti dei diritti dei consumatori per quanto riguarda i contratti di servizi finanziari conclusi a distanza nell'ambito della direttiva sui diritti dei consumatori applicabile orizzontalmente.

L'obiettivo generale della legislazione rimane invariato: promuovere la prestazione di servizi finanziari nel mercato interno, garantendo al tempo stesso un livello elevato di tutela dei consumatori. Questo obiettivo è conseguito in cinque modi distinti:

- **piena armonizzazione:** il modo migliore per garantire lo stesso livello elevato di tutela dei consumatori in tutto il mercato unico è la piena armonizzazione. L'armonizzazione implica che le norme saranno simili per tutti i prestatori di servizi finanziari e che ai consumatori saranno garantiti gli stessi diritti in tutti gli Stati membri dell'UE;
- **informazioni precontrattuali:** ricevere tempestivamente le informazioni chiave in modo chiaro e comprensibile, in formato elettronico o cartaceo, garantisce la necessaria trasparenza e responsabilizza il consumatore. A tale riguardo la proposta mira a disciplinare quali informazioni precontrattuali devono essere fornite, stabilendone modalità e tempistiche. Concretamente, le norme sono modernizzate mediante l'aggiunta di alcuni dettagli non menzionati

---

<sup>5</sup> L'acquisizione digitale di clienti è il processo mediante il quale un potenziale consumatore e un prestatore di servizi finanziari, senza incontrarsi fisicamente e in modo totalmente digitalizzato, procedono a uno scambio di opinioni in tempo reale affinché il consumatore diventi cliente del prestatore di servizi finanziari.

<sup>6</sup> Comunicazione della Commissione al Parlamento europeo, al Consiglio, al Comitato economico e sociale europeo e al Comitato delle regioni - *Programma di lavoro adattato 2020 della Commissione, Un'Unione più ambiziosa*, COM(2020) 440 final.

nella direttiva 2002/65/CE, come la comunicazione dell'indirizzo di posta elettronica da parte del prestatore di servizi finanziari. La proposta disciplina altresì le modalità con cui devono essere trasmesse le informazioni per quanto riguarda la comunicazione elettronica. Essa stabilisce norme relative al momento in cui devono essere trasmesse le informazioni, in modo che i consumatori dispongano del tempo sufficiente per comprendere le informazioni precontrattuali ricevute e siano in grado di assimilarle prima di concludere effettivamente il contratto;

- **diritto di recesso:** il diritto di recesso è un diritto fondamentale del consumatore. È particolarmente importante nel settore dei servizi finanziari, dal momento che alcuni prodotti e servizi sono complessi e potrebbero essere difficili da capire. Tale diritto è stato rafforzato in due modi specifici: in primo luogo, il professionista deve fornire un pulsante di recesso quando il consumatore conclude, per via elettronica, un contratto di servizi finanziari a distanza. In tal modo diventa più facile per il consumatore esercitare tale diritto; in secondo luogo, e in relazione al momento in cui devono essere fornite le informazioni precontrattuali, il professionista trasmetterà una comunicazione del diritto di recesso nel caso in cui le informazioni precontrattuali siano ricevute meno di un giorno prima della conclusione del contratto;
- **equità online:** i contratti di servizi finanziari sono conclusi sempre più spesso con mezzi elettronici. Per questo motivo, al fine di garantire un livello elevato di tutela dei consumatori, la proposta stabilisce norme speciali per tutelare i consumatori quando concludono contratti di servizi finanziari per via elettronica. In primo luogo stabilisce norme riguardanti le spiegazioni adeguate che sono fornite a distanza, anche mediante strumenti online (ad es. i servizi automatizzati di consulenza (*robo-advice*) e di aiuto alla clientela (*chat box*)). Le norme stabiliscono gli obblighi di informazione che il professionista deve adempiere nei confronti del consumatore e la possibilità per il consumatore, qualora siano utilizzati strumenti online, di chiedere l'intervento umano. Pertanto il consumatore dovrebbe sempre avere la possibilità di interagire con un essere umano che rappresenta il professionista. La proposta mira inoltre a garantire che i professionisti non traggano vantaggio sfruttando le propensioni dei consumatori. In tale contesto, si fa loro divieto di impostare le proprie interfacce online in modo tale da falsare o compromettere la capacità dei consumatori di prendere una decisione o di operare una scelta libera, autonoma e informata;
- **applicazione:** la proposta rafforza inoltre le norme in materia di applicazione per quanto riguarda la prestazione di servizi finanziari: estende le norme sull'applicazione e sulle sanzioni attualmente applicabili nella direttiva 2011/83/UE sui diritti dei consumatori ("la direttiva sui diritti dei consumatori") ai contratti di servizi finanziari conclusi a distanza, comprese le modifiche introdotte dalla direttiva (UE) 2019/2161 sulla migliore applicazione e sulla modernizzazione per quanto riguarda le sanzioni in caso di infrazioni transfrontaliere diffuse.

- **Coerenza con le disposizioni vigenti nel settore normativo interessato**

La direttiva 2002/65/UE e la direttiva 2011/83/UE condividono una serie di analogie. Entrambe conferiscono ai consumatori diritti fondamentali dei consumatori, quali il diritto di

recesso e il diritto di ottenere informazioni precontrattuali. Entrambe disciplinano i contratti conclusi a distanza e si applicano orizzontalmente, fungendo da legislazione generale. Tuttavia la direttiva 2011/83/UE esclude attualmente tutti i servizi finanziari dal suo ambito di applicazione. Scopo della presente proposta è porre fine all'esclusione generale dei servizi finanziari dalla direttiva 2011/83/UE, estendendone l'ambito di applicazione per includervi i servizi finanziari conclusi a distanza. Ciò significa che diversi articoli dell'attuale direttiva 2011/83/UE saranno applicati ai servizi finanziari venduti a distanza. Sarà inserito nella direttiva 2011/83/UE un capo dedicato ai contratti a distanza per i servizi finanziari ai consumatori. In tal modo la proposta garantisce la coerenza con le disposizioni vigenti in materia di tutela dei consumatori e di servizi finanziari.

La presente proposta garantisce la coerenza con le norme vigenti nel settore dei servizi finanziari. Questo perché il rapporto tra i due ambiti è disciplinato dal principio secondo il quale, in caso di conflitto tra le disposizioni della presente direttiva e una disposizione di un altro atto dell'Unione che disciplini settori specifici, la disposizione di tale altro atto dell'Unione prevale e si applica a tali settori specifici. Particolare attenzione è stata dedicata a garantire che le sovrapposizioni tra la legislazione specifica per prodotto e la presente proposta siano chiaramente delimitate, in particolare per quanto riguarda il diritto all'informazione precontrattuale, il diritto di recesso e le spiegazioni adeguate.

La presente proposta è coerente con le vigenti norme orizzontali in materia di diritti dei consumatori al di là della direttiva 2011/83/UE, tra cui la direttiva 2005/29/CE relativa alle pratiche commerciali sleali delle imprese nei confronti dei consumatori nel mercato interno e la direttiva 2006/114/CE concernente la pubblicità ingannevole e comparativa, che già si applicano ai servizi finanziari.

- **Coerenza con le altre normative dell'Unione**

Gli obiettivi della proposta sono coerenti con le normative e gli obiettivi dell'UE.

La proposta è coerente con altri atti legislativi e normative dell'UE e ad essi complementare, in particolare nei settori della tutela dei consumatori e dei servizi finanziari.

La Commissione riconosce l'impatto significativo della transizione digitale sulla vita quotidiana e ha incluso tra le sue principali ambizioni la necessità di un'Europa pronta per l'era digitale. Nel settembre 2020 la Commissione ha adottato il [piano d'azione per l'Unione dei mercati dei capitali](#) e un [pacchetto sulla finanza digitale](#), comprendente una strategia per la finanza digitale e proposte legislative sulle cripto-attività e la resilienza digitale, per un settore finanziario dell'UE competitivo che consenta ai consumatori di accedere a prodotti finanziari innovativi, li tuteli e ne garantisca la stabilità finanziaria. Il piano d'azione per l'Unione dei mercati dei capitali comprende una serie di azioni, tra cui un'azione specifica volta ad accrescere la fiducia nei mercati dei capitali. A tale riguardo la proposta tiene conto di queste recenti iniziative e mira a modernizzare le norme, accrescendo nel contempo la fiducia dei consumatori.

## **2. BASE GIURIDICA, SUSSIDIARIETÀ E PROPORZIONALITÀ**

- **Base giuridica**

La tutela dei consumatori rientra nella competenza concorrente dell'UE e dei suoi Stati membri. Come stabilito dall'articolo 169 del trattato sul funzionamento dell'Unione europea (TFUE), l'UE deve contribuire a tutelare gli interessi economici dei consumatori nonché a promuovere il loro diritto all'informazione e all'educazione per la salvaguardia dei propri

interessi. La presente proposta si basa sull'articolo 114 TFUE. Esso costituisce, conformemente all'articolo 169, paragrafo 2, lettera a), TFUE, la base giuridica per l'adozione di misure che contribuiscono al conseguimento degli obiettivi dell'articolo 169 TFUE nel quadro della realizzazione del mercato unico.

- **Sussidiarietà (per la competenza non esclusiva)**

Il principio di sussidiarietà si applica nella misura in cui la proposta non rientra in un ambito di competenza esclusiva dell'Unione.

Con la digitalizzazione e il potenziale ingresso nel mercato finanziario di nuovi operatori digitali, è atteso un aumento della prestazione transfrontaliera di servizi finanziari. Di conseguenza norme comuni dell'UE adeguate all'era digitale saranno più necessarie e più efficaci ai fini del conseguimento degli obiettivi strategici dell'UE. Per questo motivo le norme orizzontali che disciplinano i servizi finanziari attuali e futuri possono essere stabilite solo mediante un atto dell'UE.

Gli obiettivi dell'azione prevista non possono essere conseguiti in misura sufficiente dagli Stati membri ma possono, a motivo della portata o degli effetti dell'azione in questione, essere conseguiti meglio a livello di Unione. Il trattato prevede azioni volte a garantire l'instaurazione e il funzionamento di un mercato unico caratterizzato da un livello elevato di protezione dei consumatori e dalla libera prestazione dei servizi.

- **Proporzionalità**

In linea con il principio di proporzionalità, la proposta si limita a quanto strettamente necessario per conseguire i suoi obiettivi.

Le norme proposte comporterebbero alcuni costi per i fornitori, ma non superiori a quanto ritenuto accettabile nel contesto di un approccio ambizioso e adeguato alle esigenze future, in grado di apportare maggiori benefici per i consumatori, i fornitori e la società in generale.

- **Scelta dell'atto giuridico**

La direttiva 2002/65/CE sarà abrogata e nella direttiva 2011/83/UE sarà introdotta una serie di disposizioni relative ai servizi finanziari ai consumatori conclusi a distanza. Ciò consentirà agli Stati membri di modificare la legislazione in vigore nella misura necessaria per garantirne la conformità.

### **3. RISULTATI DELLE VALUTAZIONI EX POST, DELLE CONSULTAZIONI DEI PORTATORI DI INTERESSI E DELLE VALUTAZIONI D'IMPATTO**

- **Valutazioni ex post / Vaglio di adeguatezza della legislazione vigente**

Nel 2006 la Commissione ha presentato [una relazione](#) sull'attuazione della direttiva 2002/65/CE. In tale relazione la Commissione ha concluso che non era in grado di soddisfare le prescrizioni di cui all'articolo 20, paragrafo 1, della direttiva a causa del ritardo nel recepimento della direttiva da parte degli Stati membri e ha informato i colegislatori che un'altra relazione sarebbe stata presentata in una fase successiva. Nel 2009 la Commissione ha presentato [una relazione](#) ai sensi dell'articolo 20, paragrafo 1, della direttiva.

Nel suo [piano d'azione per i servizi finanziari destinati ai consumatori del 2017](#), la Commissione si è impegnata a valutare se il mercato della vendita a distanza di servizi finanziari al dettaglio fosse ancora adatto allo scopo, al fine di individuare i potenziali rischi

per i consumatori e le opportunità per le imprese di questo mercato e, su tale base, decidere in merito alla necessità di modificare i requisiti della vendita a distanza. [Uno studio comportamentale pubblicato nel 2019](#) ha esaminato in che modo i comportamenti dei consumatori sono stati influenzati dalle tecniche utilizzate online dai prestatori di servizi finanziari al dettaglio nelle fasi pubblicitaria e precontrattuale. Sulla base del [programma di lavoro 2019](#), la Commissione ha avviato una [valutazione completa](#) della direttiva. La valutazione è stata pubblicata nel novembre 2020.

Il [documento di lavoro dei servizi della Commissione del 2020](#) ha rivelato che la direttiva 2002/65/CE è stata parzialmente efficace nel migliorare la protezione dei consumatori e ha contribuito in misura limitata al consolidamento del mercato unico a causa di ostacoli interni ed esterni, concludendo che la direttiva presentava comunque un valore aggiunto dell'UE e che gli obiettivi di cui all'articolo 1 della direttiva erano ancora pertinenti. Tuttavia la digitalizzazione ha esacerbato alcuni aspetti non pienamente trattati dalla direttiva, tra cui le modalità e le tempistiche con cui dovrebbero essere fornite le informazioni. Il documento di lavoro dei servizi della Commissione del 2020 ha inoltre concluso che la progressiva introduzione di una legislazione dell'UE specifica per prodotto, quali la direttiva 2008/48/UE<sup>7</sup>, la direttiva 2014/17/UE<sup>8</sup> e la direttiva 2014/92/UE<sup>9</sup>, e di una legislazione orizzontale dell'UE, come il regolamento (UE) 2016/679<sup>10</sup>, adottate dopo l'entrata in vigore della direttiva, ha comportato notevoli sovrapposizioni, creando così difficoltà sul piano giuridico e pratico.

Il [programma di lavoro della Commissione per il 2020](#) indica la presente direttiva tra le iniziative REFIT come soggetta a un'eventuale revisione.

- **Consultazioni dei portatori di interessi**

Negli ultimi anni la Commissione ha intrapreso diverse attività di consultazione sulle norme applicabili ai servizi finanziari ai consumatori conclusi a distanza a livello dell'UE. I portatori di interessi sono stati consultati per la valutazione REFIT, i cui risultati sono stati pubblicati nel 2020, e per la valutazione d'impatto effettuata per il riesame REFIT della direttiva. Nell'ambito della valutazione REFIT e del riesame REFIT, oltre ad altri filoni di consultazione (indagini presso i consumatori, interviste e sondaggi presso i portatori di interessi, questionari mirati rivolti alle autorità nazionali, riunioni bilaterali, seminari, riunioni dei gruppi di esperti dedicati negli Stati membri) sono state condotte due consultazioni pubbliche.

L'ampio processo di consultazione ha permesso di individuare le questioni fondamentali. I riscontri dei portatori di interessi hanno indicato la digitalizzazione del mercato e il numero

---

<sup>7</sup> Direttiva 2008/48/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 23 aprile 2008, relativa ai contratti di credito ai consumatori e che abroga la direttiva 87/102/CEE del Consiglio (GU L 133 del 22.5.2008, pag. 66).

<sup>8</sup> Direttiva 2014/17/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 4 febbraio 2014, in merito ai contratti di credito ai consumatori relativi a beni immobili residenziali e recante modifica delle direttive 2008/48/CE e 2013/36/UE e del regolamento (UE) n. 1093/2010 (GU L 60 del 28.2.2014, pag. 34).

<sup>9</sup> Direttiva 2014/92/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 23 luglio 2014, sulla comparabilità delle spese relative al conto di pagamento, sul trasferimento del conto di pagamento e sull'accesso al conto di pagamento con caratteristiche di base (GU L 257 del 28.8.2014, pag. 214).

<sup>10</sup> Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (regolamento generale sulla protezione dei dati) (GU L 119 del 4.5.2016, pag. 1).

crescente di recenti atti legislativi specifici per prodotto come i principali fattori da prendere in considerazione nel processo di riesame.

I rispondenti di tutti i gruppi di portatori di interessi e degli Stati membri dell'UE concordano sulla necessità di migliorare la norma che disciplina la sovrapposizione delle disposizioni tra la direttiva e la legislazione specifica per prodotto. Le organizzazioni di consumatori sono favorevoli a un'ampia revisione della direttiva, ad esempio mediante l'estensione dell'ambito di applicazione per introdurre norme in materia di pubblicità. I rappresentanti delle imprese sono a favore del mantenimento dello status quo o dell'abrogazione della direttiva 2002/65/CE, purché permanga il carattere orizzontale della direttiva. Gli Stati membri sono generalmente favorevoli a qualsiasi tipo di modifica legislativa, purché sia mantenuto il carattere orizzontale della direttiva. Le autorità nazionali sosterebbero disposizioni più solide in materia di applicazione, preservando nel contempo il carattere orizzontale della direttiva.

I contributi ricevuti sono stati sintetizzati e utilizzati per preparare la valutazione d'impatto che accompagna la proposta, nonché per valutare l'impatto delle nuove norme sui portatori di interessi.

- **Assunzione e uso di perizie**

La Commissione si è inoltre basata su una serie di studi e relazioni su questioni concernenti i servizi finanziari ai consumatori, tra cui: lo studio della relazione Tetra a sostegno della valutazione d'impatto della direttiva (2021)<sup>11</sup>; lo studio di ICF a sostegno della valutazione della direttiva (2020)<sup>12</sup>; lo studio comportamentale di LE Europe et al. sulla digitalizzazione della commercializzazione e della vendita a distanza di servizi finanziari al dettaglio (2019)<sup>13</sup>. Sono stati presi in considerazione anche altri studi e relazioni riguardanti la direttiva, tra cui la [risposta dell'autorità comune di controllo](#) alla richiesta di parere della Commissione europea del febbraio 2021 sulla finanza digitale e le questioni correlate.

- **Valutazione d'impatto**

La Commissione ha effettuato una valutazione d'impatto.

La valutazione d'impatto ha raccolto informazioni e analizzato la coerenza della direttiva con altri atti legislativi coincidenti dell'UE. A tal fine è stato condotto un esercizio di mappatura della legislazione pertinente per prodotto dell'UE e specifica dell'UE per verificare se tutte le parti pertinenti della direttiva siano state riprese dalla legislazione più recente dell'UE. L'iniziativa ha esaminato se la direttiva potesse essere abrogata in sicurezza senza creare lacune giuridiche e senza abbassare il livello di protezione dei consumatori, garantendo nel contempo la promozione del mercato unico per la vendita transfrontaliera di prodotti e servizi finanziari venduti a distanza. La conclusione raggiunta è stata che la semplice abrogazione della direttiva avrebbe comportato un abbassamento della tutela dei consumatori. Questo perché diverse disposizioni della direttiva (ad esempio il diritto di recesso per determinate assicurazioni o il diritto all'informazione precontrattuale per le carte regalo nel settore dei servizi di pagamento) si applicano a taluni servizi finanziari per i quali è già in vigore una legislazione dell'UE.

---

<sup>11</sup> VVA, Study on possible impacts of a revision of the DMFSD, 2022 (da pubblicare unitamente alla proposta).

<sup>12</sup> ICF, [Evaluation of Directive 2002/65/EC on Distance Marketing of Consumer Financial Services](#), 2020.

<sup>13</sup> LE Europe, VVA Europe, Ipsos NV, ConPolicy and Time.lex, [Behavioural study on the digitalisation of the marketing and distance selling of retail financial services](#), 2019.



In una seconda fase, dopo aver analizzato la coerenza della direttiva, l'obiettivo era quello di valutare se le parti residue "giuridicamente pertinenti" della direttiva fossero ancora praticamente pertinenti (efficaci) per i portatori di interessi. In altre parole, l'obiettivo di questa seconda fase consisteva nel verificare se gli elementi ancora pertinenti della direttiva (ad esempio il diritto di recesso nel settore delle assicurazioni) svolgessero un ruolo significativo nel tutelare i consumatori e consolidare il mercato unico, in particolare nel contesto della digitalizzazione.

Nell'ambito di questa seconda fase è stata analizzata anche la funzione di rete di sicurezza della direttiva. La rete di sicurezza comporta che le norme della direttiva si applichino ogniqualvolta: i) sul mercato compaia un nuovo prodotto per il quale non esiste ancora una legislazione dell'UE (ad esempio, le valute virtuali sono un prodotto finanziario non ancora soggetto alla legislazione a livello dell'UE); ii) la legislazione specifica per prodotto non preveda il diritto o i diritti stabiliti dalla direttiva (ad esempio, il diritto del consumatore di recedere dal contratto entro un termine stabilito non è previsto nelle normative assicurative pertinenti); iii) la legislazione specifica per prodotto crei esenzioni e il prodotto non rientri nell'ambito di applicazione (ad esempio, i crediti al consumo di importo inferiore a 200 EUR non sono disciplinati dalla direttiva 2008/48/CE - direttiva sul credito al consumo).

La conclusione raggiunta è stata che gli Stati membri hanno applicato la rete di sicurezza in varie circostanze e in vari settori dei servizi finanziari, come il settore degli investimenti in vini costosi e diamanti; in questo caso, le disposizioni della direttiva sulle informazioni precontrattuali sono state segnalate in quanto diritto applicabile. Altri casi riguardano alcune carte regalo al di fuori dell'ambito di applicazione della direttiva sui servizi di pagamento II o l'esempio citato in precedenza dell'acquisizione digitale di clienti durante la pandemia di COVID-19. Casi che dimostrano l'importanza della rete di sicurezza sono stati registrati anche in ambito giudiziario, con un tribunale nazionale che ha applicato alle criptovalute alcune disposizioni della direttiva (le norme in materia di informazioni precontrattuali).

Le opzioni valutate per conseguire gli obiettivi individuati per l'iniziativa sono le seguenti: uno scenario a politiche invariate (opzione 0 - scenario di base); l'abrogazione della direttiva e misure non normative (opzione 1); la revisione completa (opzione 2); l'abrogazione e la modernizzazione delle disposizioni pertinenti introdotte nella legislazione orizzontale (opzione 3a); o l'abrogazione e la modernizzazione delle disposizioni pertinenti introdotte nella legislazione specifica per prodotto (opzione 3b).

L'opzione prescelta, basata sui dati ottenuti e sull'esito del rispettivo sistema di punteggio, è l'opzione 3a, consistente nell'abrogazione della direttiva 2002/65/CE, nella modernizzazione e quindi nell'inserimento degli articoli ancora pertinenti (diritto all'informazione precontrattuale e diritto di recesso) nella direttiva 2011/83/UE, nell'estensione dell'applicazione di talune norme della direttiva 2011/83/UE ai servizi finanziari ai consumatori conclusi a distanza (ad esempio le norme sui pagamenti supplementari e le norme sull'applicazione e sulle sanzioni) e nell'introduzione di nuove disposizioni mirate per garantire l'equità online quando i consumatori concludono servizi finanziari. Questa opzione affronta i problemi individuati e persegue gli obiettivi nel modo più efficace, efficiente e proporzionato possibile. Garantisce inoltre un elevato livello di coerenza.

L'intervento giuridico proposto rende l'attuale quadro della direttiva adatto allo scopo mediante l'abrogazione delle disposizioni che non sono più pertinenti. Tutto ciò è realizzato attraverso cinque azioni distinte:

- i) garantire la piena armonizzazione delle norme relative ai servizi finanziari ai consumatori conclusi a distanza;

- ii) stabilire norme su quali informazioni precontrattuali devono essere fornite, precisandone tempistiche e modalità e rendendo così tali norme adeguate all'era digitale;
- iii) quando i contratti di servizi finanziari sono conclusi con mezzi elettronici, facilitare l'esercizio del diritto di recesso per mezzo di un pulsante di recesso e provvedere affinché ai consumatori che hanno avuto meno di un giorno per assimilare le informazioni precontrattuali sia ricordata la possibilità di recedere dopo la conclusione del contratto;
- iv) introdurre due articoli volti a garantire l'equità online;
- v) rafforzare le norme sull'applicazione delle disposizioni in materia di servizi finanziari ai consumatori conclusi a distanza.

In questo modo, la presente revisione giuridica assicura un livello elevato di tutela dei consumatori, rende i diritti pertinenti adeguati all'era digitale e garantisce, come richiesto da tutti i portatori di interessi, la funzione di rete di sicurezza per eventuali prodotti futuri emergenti.

Questa opzione prescelta comporterà l'abrogazione della legislazione vigente senza la creazione di un nuovo strumento giuridico. La direttiva 2011/83/UE è stata scelta quale strumento appropriato in quanto, analogamente alla direttiva, assicura diritti e norme orizzontali per i consumatori. Pertanto l'introduzione dei diritti pertinenti della direttiva nella direttiva 2011/83/UE garantisce la salvaguardia della funzione di rete di sicurezza. Ad oggi la direttiva 2011/83/UE esclude completamente dal suo ambito di applicazione i "servizi finanziari". Tuttavia essa prevede già il diritto all'informazione precontrattuale e il diritto di recesso per altri contratti conclusi a distanza.

Particolare attenzione è stata prestata, da un lato, a garantire la necessaria specificità dei servizi finanziari e, dall'altro, ad assicurare che la direttiva 2011/83/UE non sia resa troppo complessa. Il modo migliore di procedere consiste nell'applicare ai servizi finanziari, per quanto possibile, le norme già stabilite nella direttiva 2011/83/UE (ad esempio le disposizioni in materia di applicazione e sanzioni) o, in alternativa, nel prendere le mosse da tali norme, creando così norme più specifiche, e inserirle nel capo dedicato ai contratti di servizi finanziari conclusi a distanza (ad esempio il pulsante di recesso relativo all'esercizio del diritto di recesso). Tale capo aggiuntivo contiene alcune nuove norme (ad esempio le disposizioni sull'equità online) e si basa sulle norme vigenti contenute nella direttiva 2002/65/CE o nella direttiva 2011/83/UE. Tale capo aggiuntivo riguarderà solo i servizi finanziari ai consumatori conclusi a distanza e non si applicherà ad altri contratti disciplinati dalla direttiva sui diritti dei consumatori.

L'opzione prescelta avrebbe un effetto positivo anche sulla riduzione del danno per i consumatori (almeno 170-210 milioni di EUR) e sulla fiducia dei consumatori. Essa comporterebbe alcuni costi per i prestatori di servizi finanziari (almeno circa 19 milioni di EUR) e per le autorità pubbliche (almeno circa 6 milioni di EUR).

- **Efficienza normativa e semplificazione**

Il riesame della direttiva è incluso nella sezione REFIT del programma di lavoro della Commissione. La proposta comporterebbe costi per le imprese ma, secondo le attese, la certezza del diritto che ne deriverebbe dovrebbe anche ridurre l'onere a loro carico.

La potenziale semplificazione dell'iniziativa proposta risiede principalmente nell'approccio normativo scelto, ossia l'abrogazione della direttiva 2002/65/CE e l'inclusione di un numero

limitato di articoli nella direttiva 2011/83/UE. Inoltre le misure volte a semplificare gli obblighi di informazione e ad adattarli all'uso digitale, nonché una disposizione che stabilisca chiaramente il principio secondo cui, se due leggi disciplinano la stessa situazione di fatto, la legge che disciplina una materia specifica prevale sulla legge che disciplina solo questioni generali, contribuiranno a loro volta ad agevolare le imprese al momento di concludere servizi finanziari a distanza.

Per quanto riguarda la riduzione degli oneri per le pubbliche amministrazioni, il grado più elevato di chiarezza giuridica e la semplificazione del quadro normativo dovrebbero ridurre il numero di reclami e aumentare il livello di certezza e di conformità, rendendo più efficienti le procedure di applicazione. Si prevede inoltre che misure specifiche volte a rafforzare il coordinamento e a migliorare le modalità di applicazione si tradurranno in incrementi di efficienza in relazione all'applicazione degli obblighi della direttiva.

Gli impatti specifici sulle PMI non sono stati identificati come significativi.

- **Diritti fondamentali**

La presente proposta rispetta i diritti fondamentali e osserva i principi riconosciuti in particolare nella Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea. È tesa soprattutto a garantire il pieno rispetto delle norme in materia di protezione dei dati di carattere personale, diritto di proprietà, non discriminazione, protezione della vita familiare e della vita professionale e tutela dei consumatori.

#### **4. INCIDENZA SUL BILANCIO**

La presente proposta non ha alcuna incidenza sul bilancio dell'UE o delle agenzie al di là dei normali costi amministrativi per garantire il rispetto della legislazione dell'UE, dal momento che non vengono creati nuovi comitati e non vengono assunti impegni finanziari.

#### **5. ALTRI ELEMENTI**

- **Piani attuativi e modalità di monitoraggio, valutazione e informazione**

La Commissione monitorerà l'attuazione della direttiva riveduta, se adottata, dopo la sua entrata in vigore. La Commissione avrà principalmente il compito di monitorare l'impatto della direttiva sulla scorta dei dati forniti dalle autorità degli Stati membri e dai prestatori di servizi finanziari, che si baseranno, ove possibile, sulle fonti di dati esistenti per evitare di imporre oneri aggiuntivi ai vari portatori di interessi.

- **Documenti esplicativi (per le direttive)**

Poiché la proposta introduce specifiche modifiche di una direttiva vigente, gli Stati membri dovrebbero trasmettere alla Commissione il testo delle specifiche modifiche apportate alle norme nazionali oppure, in mancanza di tali modifiche, dovrebbero spiegare quale particolare disposizione di legge nazionale attua già le modifiche apportate dalla proposta.

- **Illustrazione dettagliata delle singole disposizioni della proposta**

##### **Articolo 1 – Modifiche della direttiva 2011/83/UE**

L'articolo 1 della proposta modifica la direttiva 2011/83/UE in modi diversi.

- (1) L'articolo 1, paragrafo 1, lettere a) e b), della proposta modifica l'articolo 3 della direttiva 2011/83/UE in tre punti: in primo luogo, introduce un nuovo paragrafo nella direttiva 2011/83/UE ("articolo 3, paragrafo 1 ter"). Il nuovo articolo 3, paragrafo 1

ter, proposto contiene riferimenti agli articoli della vigente direttiva 2011/83/UE che si applicano direttamente ai contratti di servizi finanziari conclusi a distanza ed elenca altresì gli articoli che costituiranno il capo sui servizi finanziari conclusi a distanza. A tale riguardo le norme della direttiva 2011/83/UE concernenti i) l'oggetto (articolo 1); ii) le definizioni (articolo 2); iii) il livello di armonizzazione; iv) le tariffe per l'uso di mezzi di pagamento (articolo 19), ii) i pagamenti supplementari (articolo 22); iv) l'applicazione e le sanzioni (articoli 23 e 24); v) il carattere imperativo della direttiva (articolo 25); vi) l'informazione (articolo 26) sono estese ai contratti di servizi finanziari ai consumatori conclusi a distanza. Pertanto, in questo modo, le norme vigenti della direttiva 2011/83/UE in questi settori sono estese ai contratti di servizi finanziari conclusi a distanza tra un professionista e un consumatore. Ciò garantirà che tali contratti di servizi finanziari siano soggetti a norme analoghe a quelle che disciplinano altri contratti di vendita e di servizi, assicurando in tal modo un livello elevato di tutela dei consumatori e promuovendo al tempo stesso la prestazione di tali servizi nel mercato interno. L'estensione delle norme sull'applicazione e sulle sanzioni farà sì che le autorità di vigilanza nazionali siano dotate di nuove norme tese a garantire sanzioni effettive, proporzionate e dissuasive. In secondo luogo, gli attuali paragrafi della direttiva 2002/65/CE riguardanti "oggetto e campo di applicazione" (articolo 1 della direttiva 2002/65/CE) sono inseriti nell'articolo 3, paragrafo 1 ter, proposto della direttiva 2011/83/UE. In terzo luogo, al fine di assicurare la certezza del diritto, la proposta suggerisce di modificare l'articolo 3, paragrafo 3, lettera d), della direttiva 2011/83/UE.

- (2) L'articolo 1, paragrafo 2, della proposta introduce nella direttiva 2011/83/UE un capo relativo ai contratti di servizi finanziari ai consumatori conclusi a distanza. Tale capo si applica solo ai contratti di servizi finanziari conclusi a distanza. Esso combina gli articoli pertinenti della direttiva 2002/65/CE, riguardanti cioè il diritto all'informazione precontrattuale e il diritto di recesso, e introduce due nuovi articoli ("Spiegazioni adeguate", "Protezione supplementare relativa alle interfacce online").
- (a) La disposizione relativa al **diritto all'informazione precontrattuale** segue la stessa struttura prevista dalla direttiva 2002/65/CE. Tuttavia l'articolo 1 della proposta modernizza la disposizione sul diritto all'informazione precontrattuale e la rende adeguata all'era digitale, precisando quali informazioni devono pervenire al consumatore (ad esempio, includendo l'obbligo per il professionista di fornire un indirizzo di posta elettronica); con quali modalità le informazioni devono pervenire al consumatore (ad esempio, quando può essere utilizzata la stratificazione delle informazioni e quali obblighi di informazione devono essere specificati); e in che momento le informazioni dovrebbero pervenire al consumatore, in particolare fissando la norma secondo cui le informazioni dovrebbero pervenire al consumatore almeno un giorno prima della firma effettiva.
- (b) Le norme relative al **diritto di recesso** per i contratti di servizi finanziari conclusi a distanza sono in gran parte quelle stabilite dalla direttiva 2002/65/CE. Tuttavia, in linea con la proposta di direttiva sul credito al consumo<sup>14</sup> sono state aggiunte norme riguardanti il momento in cui le informazioni dovrebbero pervenire al consumatore. Pertanto, nel caso in cui il periodo tra la fornitura delle informazioni precontrattuali e l'effettiva conclusione del contratto sia inferiore a un giorno, il professionista che fornisce

---

<sup>14</sup> Proposta di direttiva del Parlamento europeo e del Consiglio relativa ai crediti al consumo (COM(2021) 347 final del 30.6.2021).

i servizi finanziari a distanza è tenuto a trasmettere una comunicazione dopo la conclusione del contratto per ricordare al consumatore la possibilità di esercitare il suo diritto di recesso. Un altro esempio del modo in cui questo diritto venga rafforzato nella sfera digitale è l'inclusione di un obbligo per il professionista che fornisce i servizi finanziari di prevedere un pulsante di recesso. Questo dovrebbe facilitare l'esercizio del diritto di recesso nel caso in cui il consumatore concluda il contratto di servizi finanziari per via elettronica e desideri recedere entro il termine necessario.

- (c) Nel capo aggiunto dalla presente proposta sono stati introdotti due articoli volti a migliorare l'**equità online** in caso di acquisto di servizi finanziari ai consumatori: i) il professionista che fornisce spiegazioni adeguate utilizzando, tra l'altro, strumenti online quali i servizi automatizzati di consulenza (*robo-advice*) o di aiuto alla clientela (*chat box*) deve fornire e spiegare al consumatore le informazioni chiave, comprese le informazioni riguardanti le caratteristiche principali del contratto di servizi finanziari proposto. Inoltre il consumatore che lo desidera può chiedere l'intervento umano: in tal modo gli viene assicurata la possibilità di interagire con una persona che rappresenta il professionista; ii) la norma sulla protezione supplementare relativa alle interfacce online vieta al professionista di introdurre nella propria interfaccia online misure che potrebbero falsare o compromettere la capacità dei consumatori di prendere una decisione o di operare una scelta libera, autonoma e informata. Obiettivo di questa disposizione è evitare, per quanto possibile, di influenzare i consumatori e aumentare la trasparenza.

I rimanenti articoli della presente proposta sono disposizioni standard riguardanti, rispettivamente, il recepimento, l'entrata in vigore e i destinatari della proposta.

Proposta di

**DIRETTIVA DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO**

**che modifica la direttiva 2011/83/UE per quanto riguarda i contratti di servizi finanziari conclusi a distanza e abroga la direttiva 2002/65/CE**

(Testo rilevante ai fini del SEE)

IL PARLAMENTO EUROPEO E IL CONSIGLIO DELL'UNIONE EUROPEA,  
visto il trattato sul funzionamento dell'Unione europea, in particolare l'articolo 114,  
vista la proposta della Commissione europea,  
previa trasmissione del progetto di atto legislativo ai parlamenti nazionali,  
visto il parere della Banca centrale europea<sup>15</sup>,  
visto il parere del Comitato economico e sociale europeo<sup>16</sup>,  
deliberando secondo la procedura legislativa ordinaria,  
considerando quanto segue:

- (1) La direttiva 2002/65/CE del Parlamento europeo e del Consiglio<sup>17</sup> stabilisce norme a livello dell'Unione concernenti la commercializzazione a distanza di servizi finanziari ai consumatori. Contemporaneamente la direttiva 2011/83/UE del Parlamento europeo e del Consiglio<sup>18</sup> stabilisce, tra l'altro, norme applicabili ai contratti a distanza per la vendita di beni e la prestazione di servizi, conclusi tra un professionista e un consumatore.
- (2) L'articolo 169, paragrafo 1 e paragrafo 2, lettera a), del trattato sul funzionamento dell'Unione europea (TFUE) prevede che l'Unione deve contribuire al conseguimento di un livello elevato di protezione dei consumatori mediante misure adottate a norma dell'articolo 114 del medesimo. L'articolo 38 della Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea (la "Carta") dispone che nelle politiche dell'Unione è garantito un livello elevato di protezione dei consumatori.

---

<sup>15</sup>

...

<sup>16</sup>

...

<sup>17</sup>

Direttiva 2002/65/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 23 settembre 2002, concernente la commercializzazione a distanza di servizi finanziari ai consumatori e che modifica la direttiva 90/619/CEE del Consiglio e le direttive 97/7/CE e 98/27/CE (GU L 271 del 9.10.2002, pag. 16).

<sup>18</sup>

Direttiva 2011/83/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 25 ottobre 2011, sui diritti dei consumatori, recante modifica della direttiva 93/13/CEE del Consiglio e della direttiva 1999/44/CE del Parlamento europeo e del Consiglio e che abroga la direttiva 85/577/CEE del Consiglio e la direttiva 97/7/CE del Parlamento europeo e del Consiglio (GU L 304 del 22.11.2011, pag. 64).

- (3) Nel quadro del mercato interno, per salvaguardare la libertà di scelta è necessario un livello elevato di tutela dei consumatori nel settore della commercializzazione a distanza di servizi finanziari ai consumatori al fine di rafforzare la fiducia dei consumatori nella vendita a distanza.
- (4) Il modo migliore per conseguire lo stesso livello elevato di tutela dei consumatori in tutto il mercato unico è la piena armonizzazione. Essa è necessaria per garantire a tutti i consumatori dell'Unione di fruire di un livello elevato ed equivalente di tutela dei loro interessi e per creare un mercato interno ben funzionante. Gli Stati membri non dovrebbero pertanto essere autorizzati a mantenere o introdurre disposizioni diverse da quelle stabilite dalla presente direttiva per i settori che essa armonizza, salvo altrimenti disposto nella direttiva stessa. Laddove tali disposizioni armonizzate mancassero, gli Stati membri dovrebbero rimanere liberi di mantenere o introdurre norme nazionali.
- (5) La direttiva 2002/65/CE è stata oggetto di diversi riesami. Da tali riesami è emerso che la progressiva introduzione della legislazione dell'Unione specifica per prodotto ha comportato notevoli sovrapposizioni con la direttiva 2002/65/CE e che la digitalizzazione ha esacerbato alcuni aspetti che non sono pienamente trattati da tale direttiva.
- (6) La digitalizzazione ha contribuito a sviluppi del mercato imprevisi al momento dell'adozione della direttiva 2002/65/CE. In effetti i rapidi sviluppi tecnologici avvenuti in seguito hanno condotto a cambiamenti significativi nel mercato dei servizi finanziari. Sebbene a livello dell'Unione siano stati adottati numerosi atti settoriali, i servizi finanziari offerti ai consumatori si sono notevolmente evoluti e diversificati. Sono apparsi nuovi prodotti, in particolare nell'ambiente online, e il loro utilizzo continua a svilupparsi, spesso in modo rapido e imprevedibile. A tale riguardo l'applicazione orizzontale della direttiva 2002/65/CE rimane pertinente. L'applicazione della direttiva 2002/65/CE ai servizi finanziari ai consumatori non disciplinati dalla legislazione settoriale dell'Unione ha comportato l'applicazione di una serie di norme armonizzate a vantaggio dei consumatori e dei professionisti. Questa funzione di "rete di sicurezza" contribuisce a garantire un livello elevato di tutela dei consumatori, assicurando al tempo stesso parità di condizioni tra i professionisti.
- (7) Per far fronte al fatto che la progressiva introduzione della legislazione settoriale dell'Unione ha comportato notevoli sovrapposizioni tra tale legislazione e la direttiva 2002/65/CE e che la digitalizzazione ha esacerbato alcuni aspetti che non sono pienamente trattati dalla direttiva, tra cui le modalità e le tempistiche con cui le informazioni dovrebbero essere fornite al consumatore, è necessario rivedere le norme applicabili ai contratti di servizi finanziari conclusi tra un consumatore e un professionista a distanza, garantendo nel contempo l'applicazione della funzione di "rete di sicurezza".
- (8) La direttiva 2011/83/UE, analogamente alla direttiva 2002/65/CE, prevede il diritto all'informazione precontrattuale e il diritto di recesso per taluni contratti stipulati a distanza con i consumatori. Questa complementarità è tuttavia limitata, dal momento che la direttiva 2011/83/UE non contempla i contratti di servizi finanziari.
- (9) L'estensione dell'ambito di applicazione della direttiva 2011/83/UE ai servizi finanziari conclusi a distanza dovrebbe garantire la necessaria complementarità. Tuttavia, a causa della natura particolare dei servizi finanziari ai consumatori, in particolare per via della loro complessità, non tutte le disposizioni della direttiva 2011/83/UE dovrebbero applicarsi ai contratti di servizi finanziari ai consumatori conclusi a distanza. Un capo dedicato contenente norme applicabili solo

ai contratti di servizi finanziari ai consumatori conclusi a distanza dovrebbe garantire la chiarezza e la certezza del diritto necessarie.

- (10) Benché non tutte le disposizioni della direttiva 2011/83/UE si applichino ai contratti di servizi finanziari conclusi a distanza data la natura specifica di tali servizi, una serie di disposizioni della direttiva 2011/83/UE, quali le definizioni pertinenti e le norme sui pagamenti supplementari, sull'applicazione e sulle sanzioni, dovrebbe applicarsi anche ai contratti di servizi finanziari conclusi a distanza. L'applicazione di tali disposizioni assicura la complementarità tra i diversi tipi di contratti conclusi a distanza. L'estensione dell'applicazione delle norme sulle sanzioni di cui alla direttiva 2011/83/UE garantirà l'imposizione di sanzioni pecuniarie effettive, proporzionate e dissuasive nei confronti dei professionisti responsabili di infrazioni diffuse, aventi o no una dimensione unionale.
- (11) Un capo dedicato della direttiva 2011/83/UE dovrebbe contemplare le norme ancora pertinenti e necessarie della direttiva 2002/65/CE, in particolare per quanto riguarda il diritto all'informazione precontrattuale e il diritto di recesso, nonché norme che garantiscano l'equità online quando i contratti di servizi finanziari sono conclusi a distanza.
- (12) Poiché i contratti di servizi finanziari a distanza sono generalmente conclusi con mezzi elettronici, le norme volte a garantire l'equità online quando i servizi finanziari sono stipulati a distanza dovrebbero contribuire al conseguimento degli obiettivi di cui all'articolo 114 TFUE e all'articolo 38 della Carta dei diritti fondamentali dell'UE. La norma sulle spiegazioni adeguate dovrebbe assicurare una maggiore trasparenza e offrire al consumatore la possibilità di chiedere l'intervento umano durante un'interazione con il professionista tramite interfacce online, quali una chatbox o strumenti analoghi. Al professionista dovrebbe essere vietato introdurre nella propria interfaccia online misure che potrebbero falsare o compromettere la capacità dei consumatori di prendere una decisione o di operare una scelta libera, autonoma e informata.
- (13) Certi servizi finanziari ai consumatori sono disciplinati da specifici atti dell'Unione, che continuano ad applicarsi a detti servizi finanziari. Al fine di garantire la certezza del diritto è opportuno chiarire che, qualora un altro atto dell'Unione che disciplina specifici servizi finanziari contenga norme sulle informazioni precontrattuali o sull'esercizio del diritto di recesso, soltanto le rispettive disposizioni di tali altri atti dell'Unione dovrebbero applicarsi a detti specifici servizi finanziari ai consumatori, salvo diversamente disposto in tali atti. Ad esempio, quando si applica l'articolo 186 della direttiva 2009/138/CE del Parlamento europeo e del Consiglio<sup>19</sup>, si applicano le norme relative al "termine di rinuncia" di cui alla direttiva 2009/138/CE e non le norme sul diritto di recesso di cui alla presente direttiva, e quando si applica l'articolo 14, paragrafo 6, della direttiva 2014/17/UE del Parlamento europeo e del Consiglio<sup>20</sup> le norme sul diritto di recesso di cui alla presente direttiva non dovrebbero applicarsi. Analogamente, alcuni atti dell'Unione che disciplinano specifici servizi

---

<sup>19</sup> Direttiva 2009/138/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 25 novembre 2009, in materia di accesso ed esercizio delle attività di assicurazione e di riassicurazione (solvibilità II) (GU L 335 del 17.12.2009, pag. 1).

<sup>20</sup> Direttiva 2014/17/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 4 febbraio 2014, in merito ai contratti di credito ai consumatori relativi a beni immobili residenziali e recante modifica delle direttive 2008/48/CE e 2013/36/UE e del regolamento (UE) n. 1093/2010 (GU L 60 del 28.2.2014, pag. 34).



finanziari<sup>21</sup> contengono norme ampie ed elaborate volte a garantire che i consumatori siano in grado di comprendere le caratteristiche essenziali del contratto proposto. Inoltre alcuni atti dell'Unione che disciplinano specifici servizi finanziari, come la direttiva 2014/17/UE in merito ai contratti di credito ai consumatori relativi a beni immobili residenziali<sup>22</sup>, stabiliscono già norme sulle spiegazioni adeguate che i professionisti devono fornire ai consumatori in merito al contratto proposto. Al fine di garantire la certezza del diritto, le norme sulle spiegazioni adeguate di cui alla presente direttiva non dovrebbero applicarsi ai servizi finanziari che rientrano nell'ambito di applicazione degli atti dell'Unione che disciplinano specifici servizi finanziari, contenenti norme sulle informazioni da fornire al consumatore prima della conclusione del contratto.

- (14) I contratti di servizi finanziari ai consumatori negoziati a distanza implicano l'utilizzo di mezzi di comunicazione a distanza impiegati nel quadro di un sistema di vendita o di prestazione di servizi a distanza senza che vi sia la presenza simultanea del professionista e del consumatore. Al fine di affrontare l'evoluzione costante di tali mezzi di comunicazione, è opportuno definire principi validi anche per quei mezzi ancora poco utilizzati o sconosciuti.
- (15) Uno stesso contratto di servizi finanziari che comporti operazioni successive od operazioni distinte della stessa natura scaglionate nel tempo può ricevere qualificazioni giuridiche diverse nei diversi Stati membri, ma è importante che le norme siano applicate allo stesso modo in tutti gli Stati membri. A tal fine è opportuno provvedere affinché le disposizioni che disciplinano i contratti di servizi finanziari conclusi a distanza si applichino alla prima di una serie di operazioni successive o di operazioni distinte della stessa natura scaglionate nel tempo che possono essere considerate come un atto unico, sia nel caso in cui detta operazione o serie di operazioni costituisca l'oggetto di un contratto singolo, sia nel caso di più contratti successivi. Ad esempio, per "accordo iniziale di servizio" si può intendere l'apertura di un conto bancario e per "operazioni" si possono intendere l'alimentazione di un conto bancario o il prelievo dallo stesso. L'aggiunta di nuovi elementi a un accordo iniziale di servizio non costituisce un'"operazione", bensì un contratto aggiuntivo.
- (16) Al fine di delimitare l'ambito di applicazione della presente direttiva, le norme relative ai servizi finanziari ai consumatori conclusi a distanza non dovrebbero applicarsi ai servizi prestati su base strettamente occasionale e al di fuori di una struttura commerciale dedicata alla conclusione di contratti a distanza.
- (17) L'impiego di mezzi di comunicazione a distanza non dovrebbe condurre a una diminuzione indebita dell'informazione fornita al consumatore. A fini di trasparenza, è opportuno stabilire obblighi riguardanti il momento in cui le informazioni dovrebbero

---

<sup>21</sup> Ad esempio il regolamento (UE) 2019/1238 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 20 giugno 2019, sul prodotto pensionistico individuale paneuropeo (PEPP) (GU L 198 del 25.7.2019, pag. 1), la direttiva 2014/65/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 15 maggio 2014, relativa ai mercati degli strumenti finanziari e che modifica la direttiva 2002/92/CE e la direttiva 2011/61/UE (GU L 173 del 12.6.2014, pag. 349), la direttiva (UE) 2016/97 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 20 gennaio 2016, sulla distribuzione assicurativa (GU L 26 del 2.2.2016, pag. 19), la direttiva 2014/92/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 23 luglio 2014, sulla comparabilità delle spese relative al conto di pagamento, sul trasferimento del conto di pagamento e sull'accesso al conto di pagamento con caratteristiche di base (GU L 257 del 28.8.2014, pag. 214).

<sup>22</sup> Direttiva 2014/17/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 4 febbraio 2014, in merito ai contratti di credito ai consumatori relativi a beni immobili residenziali e recante modifica delle direttive 2008/48/CE e 2013/36/UE e del regolamento (UE) n. 1093/2010 (GU L 60 del 28.2.2014, pag. 34).

essere fornite al consumatore prima della conclusione del contratto a distanza e le modalità con cui tali informazioni dovrebbero pervenire al consumatore. Per poter prendere decisioni con piena cognizione di causa, i consumatori dovrebbero ricevere le informazioni almeno un giorno prima della conclusione del contratto a distanza. Solo in casi eccezionali le informazioni possono essere fornite meno di un giorno prima della conclusione del contratto a distanza per servizi finanziari. Nel caso in cui il contratto sia concluso meno di un giorno prima, il professionista, entro il termine stabilito, dovrebbe essere tenuto a ricordare al consumatore la possibilità di recedere dal contratto a distanza per servizi finanziari.

- (18) Gli obblighi di informazione dovrebbero essere modernizzati e aggiornati per includere, ad esempio, l'indirizzo di posta elettronica del professionista e le informazioni sul rischio e sul rendimento connessi a determinati servizi finanziari ai consumatori. I consumatori dovrebbero inoltre essere chiaramente informati quando il prezzo che è loro offerto è personalizzato sulla base di un trattamento automatizzato.
- (19) Quando include un profilo di rischio-rendimento, il servizio finanziario ai consumatori concluso a distanza dovrebbe contenere elementi quali un indicatore sintetico di rischio, integrato da una spiegazione testuale di detto indicatore e dei suoi principali limiti e da una spiegazione testuale dei rischi che sono particolarmente pertinenti per il servizio finanziario, nonché la perdita massima possibile di capitale, comprese informazioni sulla possibilità di perdere tutto il capitale.
- (20) Alcuni servizi finanziari potrebbero perseguire un obiettivo ambientale o sociale, ad esempio contribuire alla lotta contro i cambiamenti climatici o alla riduzione del sovraindebitamento. Per poter prendere una decisione informata, il consumatore dovrebbe anche essere informato in merito a particolari obiettivi ambientali o sociali perseguiti dal servizio finanziario.
- (21) Gli obblighi di informazione dovrebbero essere adattati per tenere conto dei limiti tecnici di taluni media, come la limitazione del numero di caratteri su determinati schermi di telefoni mobili. Nel caso di schermi di telefoni mobili, se il professionista ha personalizzato il contenuto e la presentazione dell'interfaccia online per tali dispositivi, occorre fornire con il massimo risalto e in modo anticipato le informazioni seguenti: informazioni riguardanti l'identità del professionista, le principali caratteristiche del servizio finanziario ai consumatori, il prezzo totale che il consumatore dovrà corrispondere al professionista per il servizio finanziario ai consumatori, comprensivo di tutte le imposte versate tramite il professionista o, se non è possibile indicare il prezzo esatto, la base di calcolo del prezzo che consenta al consumatore di verificare quest'ultimo, nonché l'esistenza o la mancanza del diritto di recesso, compresi le condizioni, i termini e le procedure per esercitare tale diritto. Le restanti informazioni potrebbero essere fornite per mezzo di pagine supplementari. Tutte le informazioni dovrebbero però essere fornite su un supporto durevole prima della conclusione del contratto a distanza.
- (22) Quando si forniscono informazioni precontrattuali per via elettronica, tali informazioni dovrebbero essere presentate in modo chiaro e comprensibile. A tale riguardo le informazioni potrebbero essere evidenziate, inquadrare e contestualizzate efficacemente all'interno dello schermo di visualizzazione. È stata sperimentata la tecnica della stratificazione, rivelatasi utile per alcuni servizi finanziari; i suoi utilizzi, in particolare la possibilità di presentare parti dettagliate delle informazioni attraverso pop-up o link a livelli accessori, dovrebbero essere incoraggiati. Un possibile modo per fornire informazioni precontrattuali è l'approccio che prevede l'uso di indici con

rubriche espandibili. Al livello più alto, i consumatori potrebbero trovare gli argomenti principali, ciascuno dei quali espandibile con un clic, in modo da essere indirizzati verso una presentazione più dettagliata delle informazioni pertinenti. Il consumatore avrà così tutte le informazioni necessarie in un unico posto, conservando al tempo stesso il controllo su quali elementi verificare e in che momento. I consumatori dovrebbero avere la possibilità di scaricare tutto il documento informativo precontrattuale e salvarlo come documento a sé stante.

- (23) I consumatori dovrebbero avere il diritto di recedere senza penali e senza obbligo di giustificazione. Qualora il diritto di recesso non si applichi per effetto di un'esplicita richiesta di esecuzione del contratto a distanza da parte del consumatore prima della scadenza del periodo di recesso, il professionista dovrebbe informarne il consumatore prima che l'esecuzione del contratto abbia inizio.
- (24) Al fine di garantire l'effettivo esercizio del diritto di recesso, la procedura per esercitare tale diritto non dovrebbe essere più onerosa della procedura di conclusione del contratto a distanza.
- (25) Per i contratti a distanza conclusi con mezzi elettronici, il professionista dovrebbe offrire al consumatore la possibilità di utilizzare un pulsante di recesso. Al fine di garantire l'uso efficace del pulsante di recesso, il professionista dovrebbe fare in modo che sia visibile e, quando il consumatore lo utilizza, il professionista dovrebbe documentarne adeguatamente l'uso.
- (26) I consumatori possono aver bisogno di assistenza per decidere quale servizio finanziario sia il più adatto alle loro esigenze e alla loro situazione finanziaria. Gli Stati membri dovrebbero pertanto garantire che, prima della conclusione di un contratto di servizi finanziari a distanza, gli operatori forniscano tale assistenza in relazione ai servizi finanziari che offrono al consumatore, fornendo spiegazioni adeguate sulle informazioni pertinenti, comprese le caratteristiche essenziali dei prodotti proposti. L'obbligo di fornire spiegazioni adeguate è particolarmente importante quando i consumatori intendono concludere un contratto di servizi finanziari a distanza e il professionista fornisce spiegazioni tramite strumenti online. Per far sì che il consumatore comprenda gli effetti che il contratto può avere sulla sua situazione economica, il professionista dovrebbe sempre dargli la possibilità di ottenere l'intervento umano.
- (27) Nel concludere contratti di servizi finanziari a distanza, ai professionisti dovrebbe essere vietato utilizzare la struttura, la progettazione, la funzione o le modalità di funzionamento della loro interfaccia online in modo tale da poter falsare o compromettere la capacità dei consumatori di prendere una decisione o di operare una scelta libera, autonoma e informata.
- (28) È pertanto opportuno modificare di conseguenza la direttiva 2011/83/UE.
- (29) È pertanto opportuno abrogare la direttiva 2002/65/CE.
- (30) Poiché l'obiettivo della presente direttiva, vale a dire contribuire al corretto funzionamento del mercato interno tramite il conseguimento di un elevato livello di protezione dei consumatori, non può essere conseguito in misura sufficiente dagli Stati membri e può dunque essere conseguito meglio a livello di Unione, quest'ultima può intervenire in base al principio di sussidiarietà sancito dall'articolo 5 del trattato sull'Unione europea. La presente direttiva si limita a quanto è necessario per conseguire tale obiettivo in ottemperanza al principio di proporzionalità enunciato nello stesso articolo.

- (31) Conformemente alla dichiarazione politica comune del 28 settembre 2011 degli Stati membri e della Commissione sui documenti esplicativi<sup>23</sup>, gli Stati membri si sono impegnati ad accompagnare, in casi giustificati, la notifica delle loro misure di recepimento con uno o più documenti che chiariscano il rapporto tra gli elementi costitutivi di una direttiva e le parti corrispondenti degli strumenti nazionali di recepimento. Per quanto riguarda la presente direttiva, il legislatore ritiene che la trasmissione di tali documenti sia giustificata,

---

<sup>23</sup> GU C 369 del 17.12.2011, pag. 14.

HANNO ADOTTATO LA PRESENTE DIRETTIVA:

*Articolo 1*

**Modifiche della direttiva 2011/83/UE**

La direttiva 2011/83/UE è così modificata:

1) l'articolo 3 è così modificato:

a) è inserito il paragrafo 1 ter seguente:

"1 ter) Gli articoli 1 e 2, l'articolo 3, paragrafi 2, 5 e 6, l'articolo 4, gli articoli da 16 bis a 16 sexies, l'articolo 19, gli articoli da 21 a 23, l'articolo 24, paragrafi 1, 2, 3 e 4, e gli articoli 25 e 26 si applicano ai contratti a distanza conclusi tra un professionista e un consumatore per la prestazione di servizi finanziari.

Laddove i contratti di cui al primo comma comprendano un accordo iniziale di servizio seguito da operazioni successive o da una serie di operazioni distinte della stessa natura scaglionate nel tempo, le disposizioni di cui al primo comma si applicano esclusivamente all'accordo iniziale.";

b) al paragrafo 3, la lettera d) è sostituita dalla seguente:

"d) di servizi finanziari, non contemplati dall'articolo 3, paragrafo 1 ter.";

2) è inserito il capo seguente:

**"CAPO III bis**

**NORME RELATIVE AI CONTRATTI DI SERVIZI FINANZIARI CONCLUSI A  
DISTANZA**

Articolo 16 bis

**Obblighi di informazione concernenti i contratti a distanza per i servizi finanziari ai  
consumatori**

1. Prima che il consumatore sia vincolato da un contratto a distanza o da una corrispondente offerta, il professionista fornisce al consumatore le informazioni seguenti, in maniera chiara e comprensibile:
  - (a) l'identità e l'attività principale del professionista;
  - (b) l'indirizzo geografico dove il professionista è stabilito, così come il suo numero di telefono e il suo indirizzo elettronico. Inoltre, se il professionista fornisce qualsiasi altro mezzo di comunicazione online che garantisca al consumatore di poter intrattenere con lui una corrispondenza scritta, recante la data e l'orario dei relativi messaggi, su un supporto durevole, il professionista deve fornire anche le informazioni relative a tale altro mezzo. Tutti questi mezzi di comunicazione forniti dal professionista devono consentire al consumatore di contattarlo rapidamente e di comunicare efficacemente con lui. Ove applicabile, il professionista fornisce anche l'indirizzo geografico e l'identità del professionista per conto del quale agisce;

- (c) se diverso dall'indirizzo fornito in conformità della lettera b), l'indirizzo geografico della sede del professionista a cui il consumatore può indirizzare eventuali reclami e, se applicabile, quello del professionista per conto del quale agisce;
- (d) se il professionista è iscritto in un registro commerciale o in un pubblico registro analogo, il registro di commercio in cui il professionista è iscritto e il numero di registrazione o un elemento equivalente per identificarlo nel registro;
- (e) qualora l'attività del professionista sia soggetta ad autorizzazione, gli estremi dell'autorità di controllo competente;
- (f) una descrizione delle principali caratteristiche del servizio finanziario;
- (g) il prezzo totale che il consumatore dovrà corrispondere al professionista per il servizio finanziario, compresi tutti i relativi oneri, commissioni e spese e tutte le imposte versate tramite il professionista o, se non è possibile indicare il prezzo esatto, la base di calcolo del prezzo, che consenta al consumatore di verificare quest'ultimo;
- (h) se applicabile, l'informazione che il prezzo è stato personalizzato sulla base di un processo decisionale automatizzato;
- (i) se del caso, un avviso indicante che il servizio finanziario è in rapporto con strumenti che implicano particolari rischi dovuti a loro specifiche caratteristiche o alle operazioni da effettuare, o il cui prezzo dipenda dalle fluttuazioni dei mercati finanziari su cui il professionista non esercita alcun controllo, e che i risultati ottenuti in passato non costituiscono elementi indicativi riguardo ai risultati futuri;
- (j) l'indicazione dell'eventuale esistenza di altre imposte e/o costi non versati tramite il professionista o non fatturati da quest'ultimo;
- (k) qualsiasi limite del periodo per il quale sono valide le informazioni fornite;
- (l) le modalità di pagamento e di esecuzione;
- (m) qualsiasi costo specifico aggiuntivo per il consumatore, relativo all'utilizzo del mezzo di comunicazione a distanza, se addebitato;
- (n) se del caso, una breve descrizione del profilo di rischio-rendimento;
- (o) se del caso, informazioni su eventuali obiettivi ambientali o sociali perseguiti dal servizio finanziario;
- (p) l'esistenza o la mancanza del diritto di recesso e, se tale diritto esiste, la durata e le condizioni per esercitarlo, comprese le informazioni relative all'importo che il consumatore può essere tenuto a versare e alle conseguenze derivanti dal mancato esercizio di detto diritto;
- (q) la durata minima del contratto a distanza, in caso di prestazione permanente o periodica di servizi finanziari;
- (r) le informazioni relative agli eventuali diritti delle parti, secondo i termini del contratto a distanza, di mettere fine allo stesso prima della scadenza o unilateralmente, comprese le penali eventualmente stabilite dal contratto in tali casi;

- (s) le istruzioni pratiche per l'esercizio del diritto di recesso, comprendenti tra l'altro l'indirizzo postale o elettronico a cui deve essere inviata la comunicazione di recesso e, per i contratti finanziari conclusi con mezzi elettronici, le informazioni circa l'esistenza e la collocazione del pulsante di recesso di cui all'articolo 16 quinquies;
- (t) qualsiasi clausola contrattuale sulla legislazione applicabile al contratto a distanza e/o sul foro competente;
- (u) la lingua o le lingue in cui sono comunicate le condizioni contrattuali e le informazioni preliminari di cui al presente articolo, nonché la lingua o le lingue in cui il professionista, con l'accordo del consumatore, s'impegna a comunicare per la durata del contratto a distanza;
- (v) se applicabile, la possibilità di valersi di un meccanismo extragiudiziale di reclamo e ricorso cui sia assoggettato il professionista e le relative modalità di accesso.

2. In caso di comunicazioni telefoniche, l'identità del professionista e lo scopo commerciale della chiamata avviata dal professionista sono dichiarati in modo inequivocabile all'inizio di qualsiasi conversazione telefonica con il consumatore.

Se il consumatore accetta esplicitamente di proseguire le comunicazioni telefoniche, in deroga al paragrafo 1 devono essere fornite solo le informazioni di cui alle lettere a), f), g) e p) di tale paragrafo.

Il professionista informa il consumatore della natura e della disponibilità delle altre informazioni di cui al paragrafo 1 e fornisce dette informazioni quando assolve gli obblighi di cui al paragrafo 3.

3. Il professionista fornisce le informazioni di cui al paragrafo 1 almeno un giorno prima che il consumatore sia vincolato da un contratto a distanza.

Quando le informazioni di cui al paragrafo 1 sono fornite meno di un giorno prima che il consumatore sia vincolato dal contratto a distanza, gli Stati membri esigono che il professionista invii al consumatore un promemoria, su un supporto durevole, della possibilità di recedere dal contratto a distanza e della procedura da seguire per il recesso, conformemente all'articolo 16 ter. Tale promemoria è fornito al consumatore almeno un giorno dopo la conclusione del contratto a distanza.

4. Le informazioni di cui al paragrafo 1 sono messe a disposizione del consumatore su un supporto durevole e formulate in modo da essere di facile lettura, utilizzando caratteri di dimensioni leggibili.

Fatta eccezione per le informazioni di cui al paragrafo 1, lettere a), f), g) e p), il professionista è autorizzato a stratificare le informazioni ove siano fornite per via elettronica.

Nel caso in cui il professionista decida di stratificare le informazioni, deve essere possibile stampare le informazioni di cui al paragrafo 1 come un unico documento.

Qualora vengano usati colori per fornire le informazioni di cui al paragrafo 1, essi non compromettono la comprensibilità delle informazioni se il documento contenente le informazioni chiave viene stampato o fotocopiato in bianco e nero.

Su richiesta, le informazioni di cui al paragrafo 1 sono messe a disposizione dei consumatori con disabilità visive in un formato adeguato.

5. L'onere della prova relativo all'adempimento degli obblighi di informazione di cui al presente articolo incombe al professionista.
6. Qualora un altro atto dell'Unione che disciplina specifici servizi finanziari contenga norme sulle informazioni da fornire al consumatore prima della conclusione del contratto, a detti specifici servizi finanziari si applicano soltanto gli obblighi di informazione precontrattuale di tale altro atto dell'Unione, salvo diversamente disposto in tale atto.

#### Articolo 16 ter

##### **Diritto di recesso da contratti a distanza per servizi finanziari**

1. Gli Stati membri fanno in modo che il consumatore disponga di un termine di quattordici giorni di calendario per recedere da un contratto senza penali e senza dover indicare il motivo.

Il periodo di recesso di cui al primo comma decorre da uno dei giorni seguenti:

- (a) il giorno della conclusione del contratto a distanza,
- (b) il giorno in cui il consumatore riceve le condizioni contrattuali e le informazioni conformemente all'articolo 16 bis, se tale giorno è posteriore a quello indicato nella lettera a) del presente comma.

2. Il diritto di recesso non si applica:

- (a) ai servizi finanziari ai consumatori il cui prezzo dipende da fluttuazioni del mercato finanziario che il professionista non è in grado di controllare e che possono aver luogo durante il periodo di recesso, quali ad esempio i servizi riguardanti:
  - operazioni di cambio;
  - strumenti del mercato monetario; valori mobiliari;
  - quote di un organismo di investimento collettivo;
  - contratti a termine fermo ("futures") su strumenti finanziari, compresi gli strumenti equivalenti che si regolano in contanti;
  - contratti a termine su tassi di interesse (FRA);
  - contratti swaps su tassi d'interesse, su valute o contratti di scambio connessi ad azioni o a indici azionari ("equity swaps");
  - opzioni per acquistare o vendere qualsiasi strumento previsto dalla presente lettera, compresi gli strumenti equivalenti che si regolano in contanti. In questa categoria sono comprese in particolare le opzioni su valute e su tassi d'interesse;
  - cripto-attività quali definite all'[articolo 3, paragrafo 1, punto 2, della proposta della Commissione di regolamento del Parlamento europeo e del Consiglio relativo ai mercati delle cripto-attività e che modifica la direttiva (UE) 2019/1937, del 24.9.2020 (COM(2020) 593 final)];
- (b) alle polizze di assicurazione viaggio e bagagli o alle analoghe polizze assicurative a breve termine di durata inferiore a un mese;



- (c) ai contratti interamente eseguiti da entrambe le parti su richiesta esplicita del consumatore prima che quest'ultimo eserciti il suo diritto di recesso.
3. Il consumatore ha esercitato il proprio diritto di recesso entro il periodo di recesso di cui al paragrafo 1 se la comunicazione relativa all'esercizio del diritto di recesso è inviata o se il pulsante di recesso di cui al paragrafo 5 è azionato dal consumatore prima della scadenza di tale periodo.
  4. Il presente articolo lascia impregiudicata qualsivoglia disposizione della legislazione nazionale che stabilisce il periodo di tempo durante il quale l'esecuzione del contratto non può avere inizio.
  5. Gli Stati membri provvedono affinché, per i contratti a distanza conclusi con mezzi elettronici, il professionista preveda la possibilità di utilizzare un pulsante di recesso per agevolare l'esercizio del diritto di recesso da parte del consumatore. Tale pulsante deve riportare chiaramente le parole "Recesso dal contratto" o una formulazione corrispondente inequivocabile.

Il pulsante di recesso deve essere posizionato in modo visibile e sempre disponibile durante l'intero periodo di recesso sulla stessa interfaccia elettronica utilizzata per concludere il contratto a distanza. Il professionista può anche fornire il pulsante di recesso attraverso un altro canale.

Il professionista provvede affinché l'attivazione del pulsante di recesso dia luogo a un immediato avviso di conferma al consumatore dell'avvenuto esercizio del diritto di recesso, comprendente la data e l'ora in cui è stato esercitato il diritto di recesso. La conferma dell'esercizio del diritto di recesso è fornita dal professionista al consumatore su un supporto durevole.
  6. Qualora un altro atto dell'Unione che disciplina specifici servizi finanziari contenga norme sull'esercizio del diritto di recesso, a detti specifici servizi finanziari si applicano soltanto le norme sul diritto di recesso di tale atto dell'Unione, salvo diversamente disposto in tale atto.

#### Articolo 16 quater

##### **Pagamento del servizio prestato prima del recesso**

1. Il consumatore che esercita il diritto di recesso conferitogli dall'articolo 16 ter può essere tenuto a pagare quanto prima solo l'importo del servizio effettivamente prestato dal professionista conformemente al contratto a distanza. Detto importo non può:
  - (a) eccedere un importo proporzionale all'importanza del servizio già prestato in rapporto a tutte le prestazioni previste dal contratto a distanza;
  - (b) essere tale da poter costituire una penale.
2. Il professionista non può esigere dal consumatore il pagamento di un importo in base al paragrafo 1 del presente articolo se non è in grado di provare che il consumatore è stato debitamente informato dell'importo dovuto, in conformità dell'articolo 16 bis, paragrafo 1, lettera p). In nessun caso tuttavia il professionista può esigere tale pagamento se ha dato inizio all'esecuzione del contratto prima della scadenza del periodo di recesso di cui all'articolo 16 ter, paragrafo 1, senza che vi fosse una preventiva richiesta del consumatore.

3. Il professionista è tenuto a rimborsare al consumatore, quanto prima e al più tardi entro trenta giorni di calendario, tutti gli importi da questo versatigli in conformità del contratto a distanza, ad eccezione dell'importo di cui al paragrafo 1. Il periodo decorre dal giorno in cui il professionista riceve la comunicazione di recesso.
4. Il consumatore restituisce al professionista, quanto prima e al più tardi entro trenta giorni di calendario, qualsiasi importo abbia ricevuto dal professionista. Il periodo decorre dal giorno in cui il consumatore recede dal contratto.

#### Articolo 16 quinquies

##### **Spiegazioni adeguate**

1. Gli Stati membri provvedono affinché i professionisti siano tenuti a fornire al consumatore spiegazioni adeguate sui contratti di servizi finanziari proposti per consentirgli di valutare se il contratto e i servizi accessori proposti siano adatti alle sue esigenze e alla sua situazione finanziaria. Le spiegazioni comprendono gli elementi seguenti:
  - (a) le informazioni precontrattuali richieste;
  - (b) le caratteristiche essenziali del contratto proposto, compresi gli eventuali servizi accessori;
  - (c) gli effetti specifici che il contratto proposto può avere sul consumatore, incluse le conseguenze del mancato pagamento o di ritardi di pagamento da parte del consumatore.
2. Il paragrafo 1 si applica altresì alle spiegazioni fornite al consumatore quando utilizza strumenti online quali chat dal vivo, chat bot, robo-advice, strumenti interattivi o soluzioni analoghe.
3. Gli Stati membri provvedono affinché, qualora il professionista utilizzi strumenti online, il consumatore abbia il diritto di chiedere e ottenere l'intervento umano.
4. Qualora un altro atto dell'Unione che disciplina specifici servizi finanziari contenga norme sulle informazioni da fornire al consumatore prima della conclusione del contratto, i paragrafi da 1 a 3 del presente articolo non si applicano.

#### Articolo 16 sexies

##### **Protezione supplementare relativa alle interfacce online**

Fatte salve la direttiva 2005/29/CE del Parlamento europeo e del Consiglio<sup>24</sup> e la direttiva 93/13/CEE del Consiglio<sup>25</sup>, gli Stati membri adottano misure che impongono ai professionisti che concludono contratti di servizi finanziari a distanza di non utilizzare la struttura, la progettazione, la funzione o le modalità di funzionamento della loro interfaccia

---

<sup>24</sup> Direttiva 2005/29/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, dell'11 maggio 2005, relativa alle pratiche commerciali sleali delle imprese nei confronti dei consumatori nel mercato interno e che modifica la direttiva 84/450/CEE del Consiglio e le direttive 97/7/CE, 98/27/CE e 2002/65/CE del Parlamento europeo e del Consiglio e il regolamento (CE) n. 2006/2004 del Parlamento europeo e del Consiglio ("direttiva sulle pratiche commerciali sleali") (GU L 149 dell'11.6.2005, pag. 22).

<sup>25</sup> Direttiva 93/13/CEE del Consiglio, del 5 aprile 1993, concernente le clausole abusive nei contratti stipulati con i consumatori (GU L 95 del 21.4.1993, pag. 29).

online in modo tale da poter falsare o compromettere la capacità dei consumatori di prendere una decisione o di operare una scelta libera, autonoma e informata.

## *Articolo 2*

### **Recepimento**

1. Gli Stati membri adottano e pubblicano entro e non oltre il [24 mesi dall'adozione] le disposizioni legislative, regolamentari e amministrative necessarie per conformarsi alla presente direttiva. Essi comunicano immediatamente alla Commissione il testo di tali disposizioni.

Essi applicano tali disposizioni a decorrere dal [data successiva di 24 mesi all'adozione].

Le disposizioni adottate dagli Stati membri contengono un riferimento alla presente direttiva o sono corredate di tale riferimento all'atto della pubblicazione ufficiale. Le modalità del riferimento sono stabilite dagli Stati membri.

2. Gli Stati membri comunicano alla Commissione il testo delle disposizioni principali di diritto interno che adottano nel settore disciplinato dalla presente direttiva.

## *Articolo 3*

### **Abrogazione**

La direttiva 2002/65/CE è abrogata a decorrere dal [24 mesi dall'adozione].

I riferimenti alla direttiva abrogata si intendono fatti alla direttiva 2011/83/UE, come modificata dalla presente direttiva, e si leggono secondo la tavola di concordanza di cui all'allegato della presente direttiva.

## *Articolo 4*

### **Entrata in vigore**

La presente direttiva entra in vigore il ventesimo giorno successivo alla pubblicazione nella *Gazzetta ufficiale dell'Unione europea*.

## *Articolo 5*

### **Destinatari**

Gli Stati membri sono destinatari della presente direttiva.

Fatto a Bruxelles, il

*Per il Parlamento europeo*  
*La presidente*

*Per il Consiglio*  
*Il presidente*