

Roma
18 gennaio 2024
Prot. ULA/UCG/000088

Ai Presidenti
Agli Amministratori Delegati
Ai Direttori Generali
degli Associati
Loro Sedi

**Revisione della disciplina europea sulla vendita a distanza di servizi finanziari.
Le nuove disposizioni introdotte dalla Direttiva (UE) 2023/2673 del 22
novembre 2023.**

1. Nella Gazzetta Ufficiale dell'UE del 28 novembre 2023 è stata pubblicata la direttiva 2023/2673 ("Direttiva") con la quale si è inteso abrogare l'originaria disciplina sulla vendita a distanza di servizi finanziari contenuta nella direttiva 2002/65/CE e, contestualmente, trasferirne alcune disposizioni nell'ambito della direttiva 2011/83/UE sui diritti dei consumatori.

Questa scelta è maturata a valle di un lungo processo di valutazione da parte della Commissione da cui è emerso che la progressiva introduzione della legislazione settoriale dell'Unione ha comportato notevoli sovrapposizioni tra tale legislazione "per prodotto" e la direttiva del 2002.

Allo stesso tempo, la digitalizzazione ha contribuito a sviluppi del mercato non prevedibili al momento dell'adozione della direttiva 2002/65/CE.

In questo contesto - considerato che i servizi finanziari offerti ai consumatori si sono evoluti e diversificati, in particolare nell'ambiente online - la Direttiva intende rafforzare la protezione dei consumatori che si avvalgono di servizi finanziari commercializzati a distanza, "modernizzando" le disposizioni originarie ancora pertinenti (ad es., in tema di informazione precontrattuale e diritto di recesso) le quali troveranno applicazione come "rete di sicurezza" in assenza di una disciplina settoriale specifica.

Si riassumono di seguito i principali contenuti della Direttiva che dovrà essere recepita dagli Stati membri entro il 19 dicembre 2025.

Le disposizioni attuative troveranno applicazione “a decorrere dal 19 giugno 2026” (art. 2, par. 1)¹.

2. Come ricordato in premessa, la Direttiva inserisce le richiamate disposizioni sui servizi finanziari a distanza nella direttiva 2011/83/UE sui diritti dei consumatori (Consumer Rights Directive - “CRD”) – fino ad oggi non applicabile ai servizi finanziari – attraverso una serie di modifiche riguardanti:

- l'introduzione del Capo III-bis recante “Norme relative ai contratti di servizi finanziari conclusi a distanza”;
- correttivi alla CRD per renderne applicabili alcune disposizioni anche ai servizi finanziari.

2.1. Il nuovo Capo III-bis – nel riprendere e integrare le originarie norme riguardanti i contratti di servizi finanziari ai consumatori conclusi a distanza - si incentra sul diritto all'informazione precontrattuale (comprese le spiegazioni adeguate sui contratti proposti), sul diritto di recesso, nonché sulla protezione supplementare che deve essere garantita ai consumatori quando i contratti di servizi finanziari sono conclusi per via elettronica.

La Direttiva, come detto, ha carattere sussidiario in quanto le norme di seguito illustrate relative all'informativa precontrattuale (art. 16-*bis*), al diritto di recesso (art. 16-*ter*) e alle spiegazioni adeguate (art. 16-*quinquies*) **non trovano applicazione nel caso di vendita a distanza di prodotti finanziari già soggetti, sotto questi profili, ad una disciplina settoriale specifica.**

L'art. 16-*bis* prescrive il **kit informativo** che il professionista² è tenuto a fornire al consumatore, in maniera chiara e comprensibile, “*prima che sia vincolato da un contratto a distanza o da una corrispondente offerta*”.

L'onere della prova relativo all'adempimento degli obblighi di informazione incombe sul professionista.

¹ Sempre a decorrere dal 19 giugno 2026, viene abrogata la Direttiva 2002/65/CE: “*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*” (art. 3).

² Ai sensi dell'art 2 della Direttiva 2011/83/UE sui diritti dei consumatori (Consumer Rights Directive - “CRD”) il «professionista» è definito come “*qualsiasi persona fisica o giuridica che, indipendentemente dal fatto che si tratti di un soggetto pubblico o privato, agisca nel quadro della sua attività commerciale, industriale, artigianale o professionale nei contratti oggetto della presente direttiva, anche tramite qualsiasi altra persona che agisca in suo nome o per suo conto*”.

Tra i principali obblighi informativi, da fornire al consumatore su supporto durevole ai sensi del par. 1, rientrano quelli relativi all'identità del professionista³; la descrizione del servizio offerto e del relativo prezzo; l'esistenza o meno del diritto di recesso⁴, nonché la durata minima del contratto in caso di prestazione permanente o periodica di servizi finanziari e l'eventuale possibilità di estinguere anticipatamente il contratto con le relative penali.

Il professionista è inoltre tenuto a illustrare qualsiasi clausola contrattuale relativa alla legislazione applicabile, al foro competente e alla possibilità di avvalersi di un meccanismo extragiudiziale di reclamo e ricorso specificandone le modalità di accesso.

Viene poi specificato che, in caso di comunicazioni mediante telefonia vocale, il professionista è tenuto a dichiarare la propria identità e lo scopo commerciale della chiamata e a informare il consumatore qualora la telefonata sia registrata (par. 3). In questa ipotesi, se il consumatore accetta esplicitamente, il professionista può limitarsi a fornire le informazioni relative alla propria identità, alle principali caratteristiche del servizio finanziario offerto e al relativo prezzo, oltre alle conseguenze dei ritardi o dei mancati pagamenti, prima che il consumatore sia vincolato dal contratto a distanza. In tal caso, il professionista fornisce al consumatore tutte le altre informazioni su un supporto durevole immediatamente dopo la conclusione del contratto a distanza (par. 4).

Qualora le informazioni siano fornite meno di un giorno prima della conclusione del contratto a distanza, il professionista è tenuto a ricordare al consumatore, sempre su un supporto durevole, la possibilità di recedere dal contratto a distanza e la procedura da seguire per il recesso, conformemente all'art. 16-ter. Tale promemoria è fornito tra uno e sette giorni dopo la conclusione del contratto a distanza (par. 5).

Le informazioni precontrattuali devono essere chiare e comprensibili e fatta eccezione per alcune di esse (quelle di cui al paragrafo 1, lettere a), f), g), k) e p), le altre, ove siano fornite per via elettronica, possono essere fornite anche con la tecnica della stratificazione, in base alla quale alcuni elementi sono considerati "chiave" e quindi posti in evidenza nel primo livello, altri presentati nei livelli accessori. Deve comunque

³ Nello specifico, si fa riferimento a identità, indirizzo e informazioni di contatto oltre all'eventuale iscrizione in registri e il riferimento dell'autorità di controllo nel caso in cui l'attività del professionista sia soggetta ad autorizzazione.

⁴ In relazione al diritto di recesso, il professionista è tenuto a precisare la relativa durata e le condizioni per il suo esercizio, fornendo le istruzioni pratiche e le procedure per l'esercizio del diritto stesso ai sensi dell'art. 16 ter, paragrafo 1.

essere possibile visualizzare, salvare e stampare l'informativa come un unico documento (par. 7)⁵.

L'art. 16-*ter* disciplina il **diritto di recesso**. La disposizione – nel riprendere l'originaria disciplina del 2002 – prevede che il consumatore possa recedere dal contratto, senza penali e senza indicare il motivo, entro 14 giorni di calendario, elevati a 30 per i contratti aventi ad oggetto gli schemi pensionistici individuali.

Il termine decorre dal giorno della conclusione del contratto ovvero dal giorno in cui il consumatore ha ricevuto le condizioni contrattuali e le informazioni di cui sopra (cfr. art. 16-*bis*), se successivo. Qualora invece il consumatore non abbia affatto ricevuto la documentazione precontrattuale, il periodo di recesso termina dopo 12 mesi e 14 giorni dalla conclusione del contratto; la disposizione non si applica se il consumatore non è stato informato del suo diritto di recedere dal contratto.

Il successivo par. 2 elenca i servizi finanziari cui non si applica il diritto di recesso, come ad esempio quelli il cui prezzo dipende dalle fluttuazioni di mercato⁶.

Va inoltre evidenziato come l'esercizio del diritto di recesso relativo al contratto principale travolga anche l'eventuale contratto accessorio prestato dal professionista o da un terzo sulla base di un accordo tra terzo e professionista. Il recesso dal contratto accessorio è privo di costi per il consumatore (par. 4).

Infine, si segnala che la Direttiva – innovando rispetto alla disciplina originaria – introduce una previsione specifica riguardante l'esercizio del **diritto di recesso dai contratti a distanza conclusi mediante un'interfaccia online**, ad es. un sito web o un'applicazione (art. 11-*bis*).

⁵ Oltre alla stratificazione, “un altro possibile modo per fornire informazioni precontrattuali per via elettronica 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 un unico documento” (cfr. considerando 33).

⁶ Tra essi rientrano, le operazioni di cambio; gli strumenti del mercato monetario; i valori mobiliari; le quote di un organismo di investimento collettivo; i 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. Sono comprese in particolare in questa categoria le opzioni su valute e su tassi d'interesse.

Il diritto di recesso è inoltre escluso nel caso di polizze assicurative di durata inferiore ad un mese e ai contratti interamente eseguiti da entrambe le parti prima che il consumatore eserciti il diritto di recesso.

La nuova disposizione – applicabile a tutti i contratti a distanza siano essi relativi o meno ai servizi finanziari⁷ – richiede al professionista di provvedere affinché il consumatore possa recedere dal contratto anche utilizzando “una funzionalità di recesso”.

Questa funzionalità “è indicata dalle parole “recedere dal contratto qui” o da una inequivocabile formulazione corrispondente in modo facilmente leggibile. La funzionalità di recesso è disponibile in maniera continuativa per tutto il periodo in cui può essere esercitato il diritto di recesso. Essa figura in modo ben visibile sull’interfaccia online ed è facilmente accessibile al consumatore” (par. 1)⁸.

Una volta compilata la dichiarazione di recesso, il consumatore la presenta mediante una funzionalità di conferma identificata dalle parole “conferma recesso” o altra formulazione altrettanto inequivocabile ed il professionista conferma l’avvenuta ricezione su supporto durevole, comprensivo del contenuto e di data e ora di trasmissione (parr. 3-4).

L’art. 16-*quater* attiene al **pagamento del servizio prestato prima del recesso**, prevedendo che il consumatore sia tenuto a corrispondere solo l’importo del servizio effettivamente prestato dal professionista, con la precisazione che lo stesso non può eccedere un importo proporzionale all’importanza del servizio già prestato in rapporto a tutte le prestazioni previste dal contratto a distanza, né essere tale da poter costituire una penale. Il professionista non può comunque esigere alcun importo se non è in grado di provare che il consumatore sia stato informato dell’importo dovuto, né può esigerlo laddove abbia dato inizio all’esecuzione del contratto prima della scadenza del periodo di recesso senza richiesta del consumatore.

Gli Stati membri possono prevedere che i consumatori non siano tenuti a pagare alcun importo allorché recedono da un contratto di assicurazione.

⁷ Il considerando 37 chiarisce che “l’obiettivo della funzionalità di recesso è accrescere la consapevolezza dei consumatori quanto al loro diritto di recesso e semplificare la possibilità di avvalersi di tale diritto, poiché quando si tratta di vendite a distanza di prodotti o servizi sia finanziari che non finanziari, il consumatore non ha la possibilità di ricevere spiegazioni di persona, o di informarsi di persona sull’eventuale complessità o ampiezza del prodotto o servizio. Pertanto, tale obbligo dovrebbe essere stabilito non solo per i contratti a distanza relativi a servizi finanziari, ma anche per i contratti a distanza riguardanti altri beni e servizi per i quali il diritto dell’Unione prevede il diritto di recesso, al fine di aumentare le possibilità dei consumatori di svincolarsi da un contratto mediante il recesso”.

⁸ Ad avviso del legislatore europeo, “ciò dovrebbe garantire che i consumatori possano recedere da un contratto con la stessa facilità con cui possono concluderlo. A tal fine, il professionista dovrebbe fornire al consumatore una funzionalità di recesso facilmente reperibile da parte di quest’ultimo, disponibile in maniera continua e chiaramente visibile durante il periodo di recesso. Il consumatore dovrebbe essere in grado di trovare la funzionalità e potervi accedere in modo agevole e semplice. Ad esempio, il consumatore non dovrebbe essere obbligato a effettuare procedure per trovare la funzionalità o accedervi, come ad esempio scaricare un’applicazione se il contratto non è stato concluso tramite tale applicazione. Per facilitare la procedura, il professionista potrebbe ad esempio fornire collegamenti ipertestuali che conducano il consumatore alla funzionalità di recesso” (cfr. considerando 37, prima parte).

L'art. 16-*quinquies*, par. 1, precisa che gli intermediari debbono fornire **spiegazioni adeguate** al consumatore per consentirgli di valutare se il contratto e i servizi accessori proposti siano adatti alle sue esigenze e alla sua situazione finanziaria. Tali spiegazioni sono fornite gratuitamente al consumatore prima della conclusione del contratto.

Inoltre, se il professionista utilizza strumenti online interamente automatizzati (quali *chatbot* o *roboadvice*) il consumatore ha il diritto di chiedere l'intervento umano⁹ nella stessa lingua utilizzata per fornire le informazioni precontrattuali di cui all'art. 16-*bis*, par. 1, oltrech  *“in casi giustificati, dopo la conclusione del contratto a distanza”* (art. 16-*quinquies*, par. 3)¹⁰.

Anche tale previsione ha una portata applicativa residuale per cui, *“qualora un altro atto dell'Unione che disciplina specifici servizi finanziari contenga norme sulle spiegazioni adeguate da fornire al consumatore, a detti specifici servizi finanziari si applicano soltanto le norme sulle spiegazioni adeguate di tale atto dell'Unione, salvo che sia diversamente disposto in tale atto dell'Unione”* (par. 5).

Infine, l'art. 16-*sexies* introduce disposizioni volte a fornire ai consumatori una **protezione supplementare** qualora gli intermediari si avvalgano di **interfacce online** (ossia: *qualsiasi software, compresi i siti web o parti di essi, e le applicazioni, incluse le applicazioni mobili*) per concludere contratti a distanza.

In questa ipotesi,   richiesto agli Stati membri di provvedere affinche   i professionisti, *“non progettino, organizzino o gestiscano le loro interfacce online in modo da indurre in errore o manipolare i consumatori che sono destinatari del servizio o altrimenti distorcere o compromettere la loro capacit  di prendere decisioni libere e informate”*.

L'obiettivo, come diffusamente illustrato nel preambolo della Direttiva,   quello di evitare i cosiddetti “percorsi oscuri” (*dark patterns*) sulle interfacce online dei professionisti che distorcono o compromettono in misura rilevante -

⁹ La possibilit  di ottenere “*gratuitamente, l'intervento umano*”   prevista durante l'orario di lavoro del professionista (cfr. considerando 40, prima parte).

¹⁰ Sempre il considerando 40 precisa che *“il consumatore dovrebbe inoltre avere il diritto, in casi giustificati e senza oneri eccessivi per il professionista, di chiedere l'intervento umano dopo la conclusione del contratto a distanza. Ci  potrebbe includere il diritto all'intervento umano al momento del rinnovo di un contratto, in caso di gravi difficolt  per il consumatore o qualora siano necessarie ulteriori spiegazioni in merito alle condizioni contrattuali”*.

intenzionalmente o di fatto - la capacità dei consumatori che sono destinatari del servizio finanziario di effettuare scelte o prendere decisioni autonome e informate¹¹.

2.2. Attraverso specifico richiamo, la Direttiva estende anche ai servizi finanziari a distanza l'applicazione di diverse norme di portata generale contenute nella CRD.

Nello specifico – oltre all'art. 11-*bis* in tema di recesso dai contratti conclusi mediante un'interfaccia online di cui si è detto sopra – si evidenziano le seguenti disposizioni.

Per quanto riguarda le **definizioni**, viene espressamente richiamato l'intero art. 2, CRD che, tra l'altro, definisce i “servizi finanziari” in modo identico a quanto originariamente stabilito dalla direttiva 2002/65/CE (ossia “*qualsiasi servizio di natura bancaria, creditizia, assicurativa, servizi pensionistici individuali, di investimento o di pagamento*”).

Secondariamente, in virtù di specifico richiamo, trova applicazione il **principio di massima armonizzazione** di cui all'art. 4, CRD ai sensi del quale “*salvo che la presente direttiva disponga altrimenti, gli Stati membri non mantengono o adottano nel loro diritto nazionale disposizioni divergenti da quelle stabilite dalla presente direttiva, incluse le disposizioni più o meno severe per garantire al consumatore un livello diverso*”¹².

Per quanto riguarda l'**impianto sanzionatorio**, la Direttiva – nel richiamare espressamente l'art. 24, par. 1, CRD – demanda agli Stati membri la determinazione delle sanzioni che “*devono essere effettive, proporzionate e dissuasive*”¹³.

¹¹ Cfr. considerando 41 dove si precisa, tra l'altro, che “*ai professionisti dovrebbe essere vietato ingannare o «spingere» verso determinate opzioni i consumatori che sono destinatari del loro servizio e distorcerne o limitarne l'autonomia, il processo decisionale o la scelta attraverso la struttura, la progettazione o le funzionalità di un'interfaccia online o di una parte della stessa. Ciò può comprendere, a titolo non esaustivo, scelte progettuali opportunistiche volte a indirizzare il consumatore verso scelte o azioni che apportano benefici al professionista, ma che possono non essere nell'interesse del consumatore, presentando le scelte in maniera non neutrale, ad esempio attribuendo maggiore rilevanza a talune scelte attraverso componenti visive, uditive o di altro tipo, allorché si chiede al consumatore di prendere una decisione*”.

¹² Un principio simile era peraltro contenuto nel (solo) preambolo introduttivo dell'originaria direttiva sulla vendita a distanza di servizi finanziari secondo cui “*un livello elevato di protezione dei consumatori dovrebbe essere assicurato dalla presente direttiva, per assicurare la libera circolazione dei servizi finanziari. Gli Stati membri non dovrebbero poter prevedere disposizioni diverse da quelle stabilite dalla presente direttiva per i settori che essa armonizza, salvo indicazione contraria espressamente menzionata nella direttiva stessa*” (considerando 13).

¹³ Nel caso debbano essere irrogate sanzioni in relazione ad una violazione avente dimensione transfrontaliera oggetto di un'azione coordinata tra le diverse autorità competenti degli Stati membri (ex art. 21, Regolamento (UE) 2017/2394) – l'art. 24, par. 6, CRD, introdotto dalla Direttiva, specifica che “*gli Stati membri fanno in modo che esse includano la possibilità di irrogare sanzioni pecuniarie attraverso un procedimento amministrativo o di avviare un procedimento giudiziario per la loro irrogazione, o entrambi*”.

Infine, è previsto che i consumatori “*non possono rinunciare ai diritti conferiti loro dalle misure nazionali di recepimento della direttiva*” per cui, eventuali clausole contrattuali che escludano o limitino, direttamente o indirettamente, i diritti derivanti dalla CRD “*non vincolano il consumatore*” (art. 25, CRD).

Come evidenziato in premessa, la Direttiva dovrà essere recepita dagli Stati membri entro il 19 dicembre 2025: si fa riserva di tornare in argomento non appena avrà inizio il processo di attuazione a livello nazionale.

Distinti saluti.

Gianfranco Torriero
Vice Direttore Generale Vicario



ALLEGATO



DIRETTIVA (UE) 2023/2673 DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO

del 22 novembre 2023

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,

previa consultazione della Banca centrale europea,

visto il parere del Comitato economico e sociale europeo ⁽¹⁾,

deliberando secondo la procedura legislativa ordinaria ⁽²⁾,

considerando quanto segue:

- (1) La direttiva 2002/65/CE del Parlamento europeo e del Consiglio ⁽³⁾ 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 ⁽⁴⁾ 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 («Carta») dispone che nelle politiche dell'Unione è garantito un livello elevato di protezione dei consumatori.
- (3) Nel quadro del mercato interno, per salvaguardare la libertà di scelta è necessario un livello elevato di protezione dei consumatori nel settore dei contratti di servizi finanziari conclusi a distanza al fine di rafforzare la fiducia dei consumatori nella vendita a distanza.
- (4) Il modo migliore per conseguire lo stesso livello elevato di protezione dei consumatori in tutto il mercato unico è la piena armonizzazione. Essa è necessaria per garantire a tutti i consumatori dell'Unione 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 nelle rispettive legislazioni nazionali disposizioni diverse da quelle stabilite dalla presente direttiva per gli aspetti da essa disciplinati, salvo che sia altrimenti disposto nella direttiva stessa. Laddove tali disposizioni armonizzate mancassero, gli Stati membri dovrebbero rimanere liberi di mantenere o introdurre disposizioni nelle rispettive legislazioni nazionali.

⁽¹⁾ GU C 486 del 21.12.2022, pag. 139.

⁽²⁾ Posizione del Parlamento europeo del 5 ottobre 2023 (non ancora pubblicata nella Gazzetta ufficiale) e decisione del Consiglio del 23 ottobre 2023.

⁽³⁾ 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).

⁽⁴⁾ 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).

- (5) La direttiva 2002/65/CE è stata oggetto di diversi riesami, da cui è emerso 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 da tale direttiva.
- (6) La digitalizzazione ha contribuito a sviluppi del mercato che non erano previsti 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 rilevante. L'applicazione di tale direttiva 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. Tale funzione di «rete di sicurezza» contribuisce a garantire un livello elevato di protezione 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 da tale direttiva, tra cui le modalità e la tempistica con cui le informazioni dovrebbero essere fornite al consumatore, è necessario rivedere le norme applicabili ai contratti di servizi finanziari conclusi a distanza tra un consumatore e un professionista, garantendo nel contempo l'applicazione della funzione di «rete di sicurezza» per i servizi finanziari che non sono contemplati dalla legislazione settoriale dell'Unione o che sono esclusi dall'ambito di applicazione degli atti dell'Unione che disciplinano specifici servizi finanziari.
- (8) Al fine di garantire un livello di protezione dei consumatori uniforme in tutta l'Unione e prevenire divergenze che ostacolano la conclusione di contratti di servizi finanziari nel mercato interno, sono necessarie norme che garantiscano la certezza del diritto e la trasparenza per i professionisti, comprese le microimprese e le piccole e medie imprese, e che stabiliscano per i consumatori di tutti gli Stati membri diritti legalmente esercitabili e obblighi giuridicamente vincolanti. Gli Stati membri sono incoraggiati a tenere conto delle esigenze specifiche delle microimprese e delle piccole e medie imprese nell'applicazione delle norme di recepimento della presente direttiva. La nozione di microimpresa e di piccola e media impresa dovrebbe essere intesa secondo la definizione dell'articolo 2 dell'allegato della raccomandazione 2003/361/CE della Commissione ^(*).
- (9) 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 conclusi a distanza con i consumatori. La complementarità tra tali direttive è tuttavia limitata, poiché la direttiva 2011/83/UE non riguarda i servizi finanziari, che sono ivi definiti come servizi di natura bancaria, creditizia, assicurativa e servizi pensionistici individuali, di investimento o di pagamento. In tale contesto, un conto di risparmio immobiliare e un contratto di credito al consumo dovrebbero essere considerati servizi finanziari. La vendita di beni come metalli preziosi, diamanti, vino o whisky non dovrebbe essere considerata di per sé un servizio finanziario.
- (10) L'estensione dell'ambito di applicazione della direttiva 2011/83/UE ai contratti di servizi finanziari conclusi a distanza dovrebbe garantire la necessaria complementarità. Tuttavia, a causa della specifica natura dei servizi finanziari ai consumatori, in particolare per via della loro complessità, non è opportuno che tutte le disposizioni della direttiva 2011/83/UE si applichino ai contratti di servizi finanziari ai consumatori conclusi a distanza. Aggiungendo nella direttiva 2011/83/UE un capo dedicato contenente norme applicabili solo ai contratti di servizi finanziari ai consumatori conclusi a distanza, possono essere garantite la chiarezza e la certezza del diritto necessarie.
- (11) I contratti di servizi finanziari non conclusi a distanza non rientrano nell'ambito di applicazione della presente direttiva. Gli Stati membri possono pertanto determinare, conformemente al diritto dell'Unione, quali norme si applicano a tali contratti, anche applicando le prescrizioni della presente direttiva ai contratti non rientranti nel suo ambito di applicazione.

^(*) Raccomandazione 2003/361/CE della Commissione, del 6 maggio 2003, relativa alla definizione delle microimprese, piccole e medie imprese (GU L 124 del 20.5.2003, pag. 36).

- (12) Benché non tutte le disposizioni della direttiva 2011/83/UE dovrebbero applicarsi 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 in materia di pagamenti supplementari, di applicazione, di fornitura non richiesta e di informazione, dovrebbero 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.
- (13) Per quanto riguarda le sanzioni, gli Stati membri dovrebbero stabilire le norme relative alle sanzioni applicabili in caso di violazione delle disposizioni della propria legislazione nazionale adottate ai sensi della presente direttiva e adottare tutte le misure necessarie per assicurarne l'attuazione. Le sanzioni previste dovrebbero essere effettive, proporzionate e dissuasive, in linea con l'articolo 24, paragrafo 1, della direttiva 2011/83/UE. La presente direttiva dovrebbe inoltre includere disposizioni specifiche sull'imposizione di sanzioni a norma dell'articolo 21 del regolamento (UE) 2017/2394 del Parlamento europeo e del Consiglio ⁽⁶⁾ per i contratti a distanza conclusi tra un professionista e un consumatore per la prestazione di servizi finanziari. Le altre disposizioni in materia di sanzioni di cui all'articolo 24, paragrafi da 2 a 5, della direttiva 2011/83/UE non si applicano ai contratti a distanza conclusi tra un professionista e un consumatore per la prestazione di servizi finanziari.
- (14) Un capo dedicato della direttiva 2011/83/UE dovrebbe contenere le norme della direttiva 2002/65/CE che sono ancora pertinenti e necessarie, in particolare quelle relative al diritto all'informazione precontrattuale e al diritto di recesso, nonché norme che garantiscano l'equità online quando i contratti di servizi finanziari sono conclusi a distanza.
- (15) Poiché i contratti di servizi finanziari a distanza sono generalmente conclusi per via elettronica, le norme volte a garantire l'equità online in tali casi dovrebbero contribuire al conseguimento degli obiettivi di cui all'articolo 114 TFUE e all'articolo 38 della Carta. La norma sulle spiegazioni adeguate dovrebbe assicurare una maggiore trasparenza e garantire al consumatore il diritto di chiedere l'intervento umano durante un'interazione con il professionista tramite interfacce online interamente automatizzate, quali chatbot, *robo-advice*, strumenti interattivi o mezzi analoghi.
- (16) Taluni servizi finanziari ai consumatori sono disciplinati da specifici atti dell'Unione, che continuano ad applicarsi a detti servizi finanziari. La presente direttiva non modifica gli atti settoriali dell'Unione esistenti. Al fine di garantire la certezza del diritto e assicurare che non si verifichino duplicazioni o sovrapposizioni, è opportuno chiarire che, qualora altri atti dell'Unione che disciplinano specifici servizi finanziari contengano norme sulle informazioni precontrattuali, sul diritto di recesso o sulle spiegazioni adeguate, e indipendentemente dal livello di dettaglio di tali norme, soltanto le rispettive disposizioni di tali altri atti dell'Unione dovrebbero applicarsi a detti specifici servizi finanziari resi ai consumatori, salvo che sia diversamente disposto in tali atti, inclusa l'esplicita possibilità per gli Stati membri di escludere l'applicazione delle quelle specifiche norme. In tale contesto, ogniqualvolta un atto specifico dell'Unione stabilisce norme che danno agli Stati membri la possibilità di non applicare tale atto specifico dell'Unione, bensì di fare riferimento all'applicazione di un altro atto specifico dell'Unione, come ad esempio nel caso dell'articolo 3, paragrafo 3, lettera a), della direttiva 2014/17/UE del Parlamento europeo e del Consiglio ⁽⁷⁾, dovrebbero prevalere le norme di tale atto specifico dell'Unione e la presente direttiva non dovrebbe applicarsi. Analogamente, nei casi in cui l'atto specifico dell'Unione prevede norme concernenti adeguate misure alternative per far sì che il consumatore riceva informazioni tempestive nella fase precontrattuale, come ad esempio nel caso dell'articolo 3, paragrafo 5, della direttiva 2014/17/UE, dovrebbero prevalere le norme stabilite in tale atto specifico dell'Unione e la presente direttiva non dovrebbe applicarsi.

⁽⁶⁾ Regolamento (UE) 2017/2394 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 12 dicembre 2017, sulla cooperazione tra le autorità nazionali responsabili dell'esecuzione della normativa che tutela i consumatori e che abroga il regolamento (CE) n. 2006/2004 (GU L 345 del 27.12.2017, pag. 1).

⁽⁷⁾ 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).

- (17) Per quanto riguarda le informazioni precontrattuali, alcuni atti dell'Unione che disciplinano specifici servizi finanziari contengono norme adattate a tali specifici servizi finanziari volte a garantire che i consumatori siano in grado di comprendere le caratteristiche essenziali del contratto proposto. Ad esempio, il regolamento (UE) 2019/1238 del Parlamento europeo e del Consiglio ⁽⁸⁾ e le direttive 2014/92/UE ⁽⁹⁾, 2014/65/UE ⁽¹⁰⁾ e (UE) 2016/97 ⁽¹¹⁾ del Parlamento europeo e del Consiglio prevedono informazioni precontrattuali nello specifico atto di base dell'Unione e conferiscono alla Commissione il potere di adottare atti delegati o di esecuzione. Solo gli obblighi di informazione precontrattuale stabiliti in tali atti dell'Unione dovrebbero applicarsi a detti specifici servizi finanziari ai consumatori, salvo che sia diversamente disposto negli atti stessi. Ciò dovrebbe valere anche qualora l'atto dell'Unione che disciplina specifici servizi finanziari preveda, in materia di informazioni precontrattuali, norme diverse o minimali rispetto a quelle stabilite dalla presente direttiva.
- (18) Per quanto riguarda il diritto di recesso, se l'atto dell'Unione che disciplina specifici servizi finanziari prevede che al consumatore sia dato il tempo di esaminare le implicazioni del contratto firmato, e indipendentemente dalla denominazione di ciò in tale atto dell'Unione, solo le rispettive disposizioni del suddetto atto dell'Unione dovrebbero applicarsi a tali specifici servizi finanziari ai consumatori, salvo che sia diversamente disposto nell'atto stesso. Ad esempio, quando si applica l'articolo 186 della direttiva 2009/138/CE del Parlamento europeo e del Consiglio ⁽¹²⁾, 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 si applicano le norme relative alla possibilità di scegliere tra il diritto di recesso e il periodo di riflessione di cui alla direttiva 2014/17/UE e non le norme sul diritto di recesso di cui alla presente direttiva.
- (19) In linea con la direttiva 2014/17/UE e con la direttiva (UE) 2023/2225 del Parlamento europeo e del Consiglio ⁽¹³⁾, gli Stati membri possono applicare tali direttive, conformemente al diritto dell'Unione, a settori che non rientrano nel loro ambito di applicazione. È pertanto opportuno chiarire che gli Stati membri possono applicare l'articolo 14, paragrafo 6, della direttiva 2014/17/UE ai contratti di credito, sebbene tali contratti siano esclusi dall'ambito di applicazione di tale direttiva ai sensi dell'articolo 3, paragrafo 2, della stessa. Analogamente, è opportuno chiarire che gli Stati membri possono applicare gli articoli 26 e 27 della direttiva (UE) 2023/2225 ai contratti di credito, sebbene tali contratti siano esclusi dall'ambito di applicazione di tale direttiva ai sensi dell'articolo 2, paragrafo 2, della stessa.
- (20) Per quanto riguarda le norme in materia di spiegazioni adeguate, alcuni atti dell'Unione che disciplinano specifici servizi finanziari, come le direttive 2014/17/UE, 2014/65/UE e (UE) 2016/97, 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 spiegazioni adeguate da fornire al consumatore prima della conclusione del contratto, indipendentemente dalla loro denominazione in tale atto dell'Unione.

⁽⁸⁾ 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).

⁽⁹⁾ 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).

⁽¹⁰⁾ 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).

⁽¹¹⁾ 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).

⁽¹²⁾ 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).

⁽¹³⁾ Direttiva (UE) 2023/2225 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 18 ottobre 2023, relativa ai contratti di credito ai consumatori e che abroga la direttiva 2008/48/CE (GU L, 2023/2225, 30.10.2023, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2023/2225/oj>).

- (21) Qualora gli atti dell'Unione che disciplinano specifici servizi finanziari prevedano norme sulle informazioni precontrattuali ma non sul diritto di recesso, si dovrebbero applicare le disposizioni della presente direttiva in materia di diritto di recesso. Ad esempio, la direttiva 2009/138/CE stabilisce norme sugli obblighi di informazione precontrattuale ma, per quanto riguarda i contratti di assicurazione non vita, non prevede il diritto per il consumatore di disporre di tempo per esaminare le implicazioni del contratto firmato. In tal caso dovrebbero applicarsi le norme sulle informazioni precontrattuali stabilite nell'atto dell'Unione che disciplina gli specifici servizi finanziari e le norme sul diritto di recesso di cui alla presente direttiva. Qualora un atto dell'Unione che disciplina specifici servizi finanziari non contenga disposizioni in materia di informazioni sul diritto di recesso, il professionista dovrebbe fornire tali informazioni a norma della presente direttiva al fine di garantire che il consumatore sia debitamente a conoscenza delle informazioni pertinenti.
- (22) Qualora gli atti dell'Unione che disciplinano specifici servizi finanziari prevedano norme sulle informazioni precontrattuali ma non sul diritto di recesso, il periodo di recesso di cui alla presente direttiva dovrebbe applicarsi e decorrere dal giorno della conclusione del contratto a distanza a norma della presente direttiva, o dal giorno in cui il consumatore riceve le condizioni contrattuali e le informazioni precontrattuali conformemente agli atti dell'Unione che disciplinano tali specifici servizi finanziari, setale giorno è successivo a quello della conclusione del contratto a distanza. Qualora un atto dell'Unione che disciplina specifici servizi finanziari non contenga disposizioni in materia di informazioni sul diritto di recesso, ai fini della decorrenza del periodo di recesso, il professionista dovrebbe altresì fornire, in aggiunta alle condizioni contrattuali e alle informazioni precontrattuali da fornire, conformemente all'atto dell'Unione che disciplina tali specifici servizi finanziari, le informazioni sul diritto di recesso di cui alla presente direttiva.
- (23) 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 rispondere all'evoluzione costante di tali mezzi di comunicazione, è opportuno definire principi validi anche per quei mezzi ancora poco utilizzati o sconosciuti.
- (24) 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 siano suscettibili di essere considerate come un atto unitario, sia nel caso in cui detta operazione o serie di operazioni costituisca l'oggetto di un contratto singolo, sia nel caso lo sia di più contratti successivi. In mancanza di un accordo iniziale, le disposizioni che disciplinano i contratti di servizi finanziari conclusi a distanza dovrebbero applicarsi a tutte le operazioni successive o distinte, ad eccezione delle informazioni precontrattuali, che dovrebbero applicarsi solo alla prima operazione. 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, quale ad esempio la possibilità di utilizzare uno strumento di pagamento elettronico in collegamento con un conto bancario già in essere, non costituisce un'«operazione», bensì un contratto aggiuntivo.
- (25) Al fine di delimitare l'ambito di applicazione della presente direttiva, le norme relative ai contratti di 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.
- (26) L'impiego di mezzi di comunicazione a distanza offre buone possibilità di ottenere informazioni e non dovrebbe condurre a una diminuzione indebita delle informazioni fornite al consumatore. Quando si utilizzano comunicazioni mediante telefonia vocale, se il consumatore accetta in modo esplicito, il professionista può fornire solo una serie limitata di informazioni precontrattuali prima che il consumatore sia vincolato dal contratto a distanza. Il professionista dovrebbe fornire le rimanenti informazioni immediatamente dopo la conclusione del contratto. A fini di trasparenza, è opportuno stabilire obblighi riguardanti il momento in cui le informazioni dovrebbero 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 tutte le informazioni precontrattuali in tempo utile prima della conclusione del

contratto a distanza o di una corrispondente offerta, e non contestualmente a tale conclusione. Ciò al fine di garantire che il consumatore abbia tempo sufficiente per leggere e comprendere le informazioni precontrattuali, confrontare le offerte e prendere una decisione informata. Nel caso in cui le informazioni siano fornite meno di un giorno prima della conclusione del contratto di servizi finanziari a distanza, il professionista dovrebbe essere tenuto a ricordare al consumatore, su un supporto durevole, la possibilità di recedere dal contratto di servizi finanziari a distanza. Nel caso in cui le informazioni precontrattuali siano fornite meno di un giorno prima che il consumatore sia vincolato da un contratto a distanza, il professionista dovrebbe ricordare al consumatore, su un supporto durevole, tra uno e sette giorni dopo la conclusione del contratto, la possibilità di recedere dal contratto a distanza.

- (27) Gli obblighi di informazione dovrebbero essere modernizzati e adeguati alle esigenze future. Pertanto, il professionista dovrebbe comunicare al consumatore non soltanto il proprio numero di telefono, ma anche l'indirizzo di posta elettronica o informazioni relative ad altri mezzi di comunicazione, che possono comprendere vari metodi di comunicazione, nonché informazioni relative a dove indirizzare i reclami. I requisiti in materia di trattamento dei reclami possono essere definiti dagli Stati membri. I consumatori dovrebbero essere informati degli specifici costi aggiuntivi derivanti dall'uso dei mezzi di comunicazione a distanza. Alcuni professionisti utilizzano un processo decisionale automatizzato per differenziare i prezzi tra i diversi gruppi di consumatori e in alcuni casi i prezzi sono adattati in base alla sensibilità individuale dei consumatori ai prezzi. Per tale motivo, prima di essere vincolati da un contratto a distanza, i consumatori dovrebbero essere informati del fatto che il prezzo del servizio finanziario è stato personalizzato sulla base di un processo decisionale automatizzato.
- (28) Ai sensi della direttiva 2002/65/CE, gli Stati membri potevano mantenere o introdurre disposizioni più rigorose riguardo ai requisiti in materia di informazioni preliminari purché tali disposizioni fossero conformi al diritto dell'Unione. Vari Stati membri hanno mantenuto o introdotto obblighi di informazione più rigorosi in tale contesto. Dovrebbe essere mantenuta la possibilità di offrire un livello di protezione dei consumatori più elevato per quanto riguarda le norme in materia di informazioni precontrattuali. Ciò dovrebbe valere sia per l'elenco delle informazioni da fornire che per le modalità di presentazione delle stesse. L'applicazione di norme più rigorose può comprendere anche l'applicazione di prescrizioni di cui agli atti dell'Unione concernenti specifici servizi finanziari ai servizi finanziari non contemplati da tali atti settoriali dell'Unione.
- (29) Alcuni servizi finanziari potrebbero integrare fattori ambientali o sociali nella loro strategia di investimento. Per poter prendere una decisione informata, il consumatore dovrebbe anche essere messo al corrente di particolari obiettivi ambientali o sociali perseguiti dal servizio finanziario.
- (30) Tutte le informazioni precontrattuali dovrebbero essere fornite su un supporto durevole e presentate in modo da essere al contempo facilmente comprensibili per il consumatore e in formato leggibile. Per formato leggibile si intende che le informazioni sono riportate in caratteri di dimensioni leggibili e in colori che non ne riducano la comprensibilità, anche quando il documento è presentato, stampato o fotocopiato in bianco e nero. Inoltre, è opportuno evitare quanto più possibile descrizioni eccessivamente lunghe e complesse, caratteri di piccole dimensioni e un uso eccessivo di collegamenti ipertestuali, in quanto tali metodi riducono la comprensione da parte dei consumatori. Se le informazioni non possono essere fornite su un supporto durevole prima della conclusione del contratto a causa del mezzo di comunicazione scelto dal consumatore, dovrebbero esserlo immediatamente dopo la conclusione.
- (31) Gli obblighi di informazione dovrebbero essere adattati per tenere conto dei limiti tecnici di taluni mezzi di comunicazione, come la limitazione del numero di caratteri sugli schermi di alcuni 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, è opportuno fornire anticipatamente e in modo prominente 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 presentate in modalità stratificata. Tutte le informazioni dovrebbero tuttavia essere fornite su un supporto durevole prima della conclusione del contratto a distanza.

- (32) 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, rivelandosi utile per taluni servizi finanziari, la tecnica della stratificazione, in base alla quale determinati obblighi di informazione precontrattuale sono considerati elementi chiave e quindi posti in evidenza nel primo livello e altre parti dettagliate delle informazioni precontrattuali sono presentate nei livelli accessori. Quando si avvale della tecnica della stratificazione a norma della presente direttiva, il professionista dovrebbe fornire, nel primo strato del mezzo elettronico, almeno la sua identità e attività principale, le principali caratteristiche del servizio finanziario, il prezzo totale che il consumatore dovrà corrispondere, l'indicazione dell'eventuale esistenza di altre imposte o costi, nonché l'esistenza o la mancanza del diritto di recesso. I restanti obblighi di informazione precontrattuale potrebbero figurare in altri strati. Quando è utilizzata la stratificazione, tutte le informazioni dovrebbero essere facilmente accessibili al consumatore e l'uso di strati accessori non dovrebbe distogliere la sua attenzione dal contenuto del documento né oscurare informazioni chiave. Dovrebbe essere possibile stampare tutte le parti delle informazioni precontrattuali in un unico documento.
- (33) Un altro possibile modo per fornire informazioni precontrattuali per via elettronica 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 un unico documento.
- (34) 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.
- (35) Il periodo di recesso dovrebbe scadere 14 giorni di calendario dopo il giorno della conclusione del contratto a distanza o il giorno in cui il consumatore riceve sia le informazioni precontrattuali che le condizioni contrattuali, se tale giorno è successivo alla data di conclusione del contratto a distanza. Il termine dovrebbe essere esteso a 30 giorni di calendario per i contratti a distanza aventi per oggetto gli schemi pensionistici individuali. Al fine di aumentare la certezza del diritto, se il consumatore non ha ricevuto le informazioni precontrattuali e le condizioni contrattuali, il periodo di recesso dovrebbe scadere al più tardi 12 mesi e 14 giorni di calendario dopo la conclusione del contratto a distanza. Il periodo di recesso non dovrebbe scadere se il consumatore non è stato informato su un supporto durevole del suo diritto di recesso.
- (36) 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.
- (37) In aggiunta ad altri mezzi di recesso esistenti, quali il modulo di cui all'allegato I, parte B, della direttiva 2011/83/UE, qualora offra la possibilità di concludere contratti a distanza mediante un'interfaccia online, ad esempio attraverso un sito web o un'applicazione, il professionista dovrebbe essere obbligato a consentire al consumatore di recedere da tali contratti mediante una funzionalità. Ciò dovrebbe garantire che i consumatori possano recedere da un contratto con la stessa facilità con cui possono concluderlo. A tal fine, il professionista dovrebbe fornire al consumatore una funzionalità di recesso facilmente reperibile da parte di quest'ultimo, disponibile in maniera continua e chiaramente visibile durante il periodo di recesso. Il consumatore dovrebbe essere in grado di trovare la funzionalità e potervi accedere in modo agevole e semplice. Ad esempio, il consumatore non dovrebbe essere obbligato a effettuare procedure per trovare la funzionalità o accedervi, come ad esempio scaricare un'applicazione se il contratto non è stato concluso tramite tale applicazione. Per facilitare la procedura, il professionista potrebbe ad esempio fornire collegamenti ipertestuali che conducano il consumatore alla funzionalità di recesso. Il consumatore dovrebbe avere la possibilità di effettuare la dichiarazione di recesso e di fornire o confermare le informazioni necessarie per identificare il contratto. Ad esempio, un consumatore che si sia già identificato, per esempio effettuando l'accesso, dovrebbe essere in grado di recedere dal contratto senza che sia necessario fornire nuovamente la propria identificazione o, se del caso, l'identificazione del contratto dal quale desidera recedere. Onde evitare l'esercizio involontario del diritto di recesso da parte del consumatore, il professionista dovrebbe richiedere dal consumatore la conferma della decisione di recedere tramite mezzi che ribadiscano l'intenzione del consumatore in tal senso. Se il consumatore ha ordinato molteplici beni o servizi nell'ambito dello stesso contratto a distanza, il professionista può

offrire al consumatore la possibilità di recedere da una parte del contratto, anziché dalla sua integralità. Qualora il consumatore si avvalga della funzionalità per esercitare il diritto di recesso, il professionista dovrebbe comunicargli senza indebito ritardo su un supporto durevole un avviso di ricevimento di tale recesso. Tale obbligo dovrebbe applicarsi non solo ai contratti a distanza relativi a servizi finanziari, ma a tutti i contratti a distanza soggetti al diritto di recesso ai sensi della direttiva 2011/83/UE. L'obiettivo della funzionalità di recesso è accrescere la consapevolezza dei consumatori quanto al loro diritto di recesso e semplificare la possibilità di avvalersi di tale diritto, poiché quando si tratta di vendite a distanza di prodotti o servizi sia finanziari che non finanziari, il consumatore non ha la possibilità di ricevere spiegazioni di persona, o di informarsi di persona sull'eventuale complessità o ampiezza del prodotto o servizio. Pertanto, tale obbligo dovrebbe essere stabilito non solo per i contratti a distanza relativi a servizi finanziari, ma anche per i contratti a distanza riguardanti altri beni e servizi per i quali il diritto dell'Unione prevede il diritto di recesso, al fine di aumentare le possibilità dei consumatori di svincolarsi da un contratto mediante il recesso.

- (38) Oltre alle informazioni precontrattuali fornite loro dal professionista, i consumatori possono comunque aver bisogno di assistenza per decidere quale servizio finanziario sia il più adatto alle loro esigenze e alla loro situazione finanziaria. L'obiettivo principale di fornire spiegazioni adeguate è assicurare che prima di firmare il contratto il consumatore comprenda il servizio finanziario offerto dal professionista. Al fine di garantire il conseguimento di tale obiettivo, è opportuno fornire tempestivamente spiegazioni adeguate in modo che sia lasciato al consumatore il tempo sufficiente per riesaminare il contratto prima della sua conclusione. La semplice riproduzione delle informazioni precontrattuali potrebbe rivelarsi insufficiente e andrebbe pertanto evitata. Gli Stati membri dovrebbero pertanto garantire che, prima della conclusione di un contratto di servizi finanziari a distanza, gli operatori prestino tale assistenza in relazione ai servizi finanziari che offrono al consumatore, fornendo spiegazioni adeguate sulle caratteristiche essenziali del contratto, compresi i possibili servizi accessori, e sugli effetti specifici che esso può avere sul consumatore. Per quanto riguarda le caratteristiche essenziali del contratto, il professionista dovrebbe spiegare i principali elementi dell'offerta, quali il prezzo totale che il consumatore deve corrispondere al professionista e le principali caratteristiche del servizio finanziario nonché il suo impatto sul consumatore, indicando tra l'altro, ove applicabile, se è possibile recedere separatamente dai servizi accessori e con quali conseguenze. Per quanto riguarda gli effetti specifici del contratto proposto, il professionista dovrebbe altresì spiegare le principali conseguenze del mancato rispetto dei relativi obblighi contrattuali.
- (39) I contratti che rientrano nell'ambito di applicazione della presente direttiva possono essere di natura finanziaria diversa e possono pertanto variare considerevolmente. Di conseguenza, gli Stati membri potrebbero adattare il modo in cui sono fornite tali spiegazioni a seconda del contesto nel quale il servizio finanziario è offerto e del bisogno di assistenza del consumatore, tenendo conto della sua conoscenza ed esperienza del servizio finanziario e della natura di quest'ultimo. Al fine di garantire che il consumatore ottenga spiegazioni adeguate, gli Stati membri dovrebbero incoraggiare i professionisti a fornire tali spiegazioni al consumatore in modo semplice e diretto, nell'interesse di quest'ultimo.
- (40) 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 interamente automatizzati, quali chatbot, *robo-advice*, strumenti interattivi o mezzi analoghi. Per far sì che il consumatore comprenda gli effetti che il contratto può avere sulla sua situazione economica, nella fase precontrattuale il consumatore dovrebbe sempre avere, durante l'orario di lavoro del professionista, la possibilità di ottenere gratuitamente l'intervento umano. Il consumatore dovrebbe inoltre avere il diritto, in casi giustificati e senza oneri eccessivi per il professionista, di chiedere l'intervento umano dopo la conclusione del contratto a distanza. Ciò potrebbe includere il diritto all'intervento umano al momento del rinnovo di un contratto, in caso di gravi difficoltà per il consumatore o qualora siano necessarie ulteriori spiegazioni in merito alle condizioni contrattuali.
- (41) I percorsi oscuri sulle interfacce online dei professionisti sono pratiche che distorcono o compromettono in misura rilevante, intenzionalmente o di fatto, la capacità dei consumatori che sono destinatari del servizio finanziario di effettuare scelte o prendere decisioni autonome e informate. Ciò vale in particolare per i contratti di servizi finanziari conclusi a distanza. Tali pratiche possono essere utilizzate dai professionisti per convincere i consumatori destinatari del loro servizio ad adottare comportamenti indesiderati o a prendere decisioni non volute che possono avere conseguenze negative per loro. Ai professionisti dovrebbe pertanto essere vietato ingannare o «spingere» verso

determinate opzioni i consumatori che sono destinatari del loro servizio e distorcerne o limitarne l'autonomia, il processo decisionale o la scelta attraverso la struttura, la progettazione o le funzionalità di un'interfaccia online o di una parte della stessa. Ciò può comprendere, a titolo non esaustivo, scelte progettuali opportunistiche volte a indirizzare il consumatore verso scelte o azioni che apportano benefici al professionista, ma che possono non essere nell'interesse del consumatore, presentando le scelte in maniera non neutrale, ad esempio attribuendo maggiore rilevanza a talune scelte attraverso componenti visive, uditive o di altro tipo, allorché si chiede al consumatore di prendere una decisione. Sebbene il regolamento (UE) 2022/2065 del Parlamento europeo e del Consiglio ⁽¹⁴⁾ vieti ai prestatori di servizi intermediari che gestiscono piattaforme online di utilizzare percorsi oscuri nella progettazione e nell'organizzazione delle loro interfacce online, la presente direttiva dovrebbe imporre agli Stati membri di impedire ai professionisti che offrono servizi finanziari a distanza di utilizzare tali percorsi quando concludono contratti per detti servizi. Le disposizioni di tale regolamento e della presente direttiva sono pertanto complementari, in quanto si applicano ai professionisti che esercitano funzioni diverse. Poiché, per via della loro complessità e dei gravi rischi intrinseci, i servizi finanziari potrebbero richiedere l'imposizione di obblighi più dettagliati riguardo ai percorsi oscuri, gli Stati membri, in deroga alla piena armonizzazione, dovrebbero essere autorizzati a mantenere o introdurre disposizioni più rigorose, a condizione che tali disposizioni siano conformi al diritto dell'Unione. Tale possibilità è in linea con l'articolo 3, paragrafo 9, della direttiva 2005/29/CE del Parlamento europeo e del Consiglio ⁽¹⁵⁾, per quanto riguarda le pratiche commerciali sleali connesse ai servizi finanziari, in base al quale gli Stati membri possono anche imporre obblighi più dettagliati o vincolanti nel quadro dei servizi finanziari.

- (42) I contratti di servizi finanziari conclusi a distanza possono essere commercializzati sui social media, ad esempio da parte di influencer. I consumatori potrebbero essere incoraggiati a prendere decisioni senza riflettere sulle conseguenze e i relativi rischi e acquistare servizi finanziari che non corrispondono alle loro esigenze. La Commissione dovrebbe esaminare le pratiche di marketing dei professionisti che promuovono i contratti di servizi finanziari conclusi a distanza sui social media e valutare l'eventuale necessità di intervenire a tale riguardo, ad esempio, alla luce dell'applicazione a tali pratiche della direttiva 2005/29/CE e di altre pertinenti normative dell'Unione. Vi sono stati casi negli Stati membri in cui le pratiche di marketing degli influencer hanno indotto in errore i consumatori pubblicizzando taluni prodotti di servizi finanziari sulle piattaforme di social media senza informare in merito al rischio di perdite per i consumatori. La direttiva 2005/29/CE contiene disposizioni volte a garantire che le pratiche ingannevoli che inducono in errore o possono indurre in errore il consumatore medio siano vietate e che le informazioni rilevanti di cui quest'ultimo ha bisogno per prendere una decisione consapevole di natura commerciale non possano essere omesse. Si può ritenere che tali disposizioni riguardino le pratiche di marketing degli influencer sulle piattaforme di social media.
- (43) È pertanto opportuno modificare di conseguenza la direttiva 2011/83/UE.
- (44) È pertanto opportuno abrogare la direttiva 2002/65/CE.
- (45) Poiché l'obiettivo della presente direttiva, vale a dire contribuire al corretto funzionamento del mercato interno tramite il conseguimento di un livello elevato di protezione del consumatore, non può essere conseguito in maniera sufficiente dagli Stati membri, ma può 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.
- (46) Conformemente alla dichiarazione politica comune del 28 settembre 2011 degli Stati membri e della Commissione sui documenti esplicativi ⁽¹⁶⁾, 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,

⁽¹⁴⁾ Regolamento (UE) 2022/2065 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 19 ottobre 2022, relativo a un mercato unico dei servizi digitali e che modifica la direttiva 2000/31/CE (regolamento sui servizi digitali) (GU L 277 del 27.10.2022, pag. 1).

⁽¹⁵⁾ Direttiva 2005/29/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, dell'11 maggio 2005, relativa alle pratiche commerciali sleali tra imprese e 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).

⁽¹⁶⁾ 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 seguente:

«1 *ter*. Nel caso di contratti a distanza conclusi tra un professionista e un consumatore per la prestazione di servizi finanziari, si applicano solo gli articoli 1 e 2, l'articolo 3, paragrafi 2, 5 e 6, l'articolo 4, l'articolo 6 *bis*, l'articolo 8, paragrafo 6, l'articolo 11 *bis*, gli articoli da 16 *bis* a 16 *sexies*, l'articolo 19, gli articoli da 21 a 23, l'articolo 24, paragrafi 1 e 6, gli articoli da 25 a 27 e l'articolo 29.

Fatto salvo l'articolo 21, laddove i contratti di cui al primo comma comprendano un accordo iniziale di servizio seguito da una serie di 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.

Qualora non vi sia un accordo iniziale di servizio ma siano eseguite operazioni successive o distinte della stessa natura scaglionate nel tempo tra le stesse parti contrattuali, gli articoli 16 *bis* e 16 *quinqies* si applicano solo alla prima operazione.

Tuttavia, ove nessuna operazione della stessa natura sia eseguita per più di un anno, l'operazione successiva è considerata come la prima di una nuova serie di operazioni e, di conseguenza, si applicano le disposizioni degli articoli 16 *bis* e 16 *quinqies*.»;

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

«d) di servizi finanziari non contemplati dall'articolo 3, paragrafo 1 *ter*;»;

2) all'articolo 6, paragrafo 1, la lettera h) è sostituita dalla seguente:

«h) in caso di sussistenza di un diritto di recesso, le condizioni, i termini e le procedure per esercitare tale diritto conformemente all'articolo 11, paragrafo 1, nonché il modulo tipo di recesso di cui all'allegato I, parte B, e, se del caso, le informazioni circa l'esistenza e la collocazione della funzionalità di recesso di cui all'articolo 11 *bis*;»;

3) è inserito l'articolo seguente:

«Articolo 11 *bis*

Esercizio del diritto di recesso dai contratti a distanza conclusi mediante un'interfaccia online

1. Per i contratti a distanza conclusi mediante un'interfaccia online, il professionista provvede affinché il consumatore possa recedere dal contratto anche utilizzando una funzionalità di recesso.

La funzionalità di recesso è indicata dalle parole "recedere dal contratto qui" o da una inequivocabile formulazione corrispondente in modo facilmente leggibile. La funzionalità di recesso è disponibile in maniera continuativa per tutto il periodo in cui può essere esercitato il diritto di recesso. Essa figura in modo ben visibile sull'interfaccia online ed è facilmente accessibile al consumatore.

2. La funzionalità di recesso consente al consumatore di inviare una dichiarazione di recesso online che informa il professionista della propria decisione di recedere dal contratto. Tale dichiarazione di recesso online consente al consumatore di fornire o confermare facilmente le informazioni seguenti:

a) il suo nome;

b) le informazioni che identificano il contratto dal quale intende recedere;

c) le informazioni relative al mezzo elettronico tramite il quale la conferma del recesso sarà inviata al consumatore.

3. Una volta che il consumatore ha compilato la dichiarazione di recesso online a norma del paragrafo 2, il professionista consente al consumatore di presentarla mediante una funzionalità di conferma.

Tale funzionalità di conferma deve essere indicata in modo facilmente leggibile, e soltanto con le parole “conferma recesso” o una formulazione altrettanto inequivocabile.

4. Una volta attivata la funzionalità di conferma, il professionista invia al consumatore, senza indebito ritardo, un avviso di ricevimento del recesso su un supporto durevole, comprensivo del suo contenuto e della data e dell'ora della sua trasmissione.

5. Si ritiene che il consumatore abbia esercitato il proprio diritto di recesso entro il periodo di recesso pertinente se prima della scadenza di tale periodo ha trasmesso la dichiarazione di recesso online di cui al presente articolo.»

4) 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. In tempo utile, 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 e, se applicabile, l'identità e l'attività principale del professionista per conto del quale agisce;
- b) l'indirizzo geografico dove il professionista è stabilito, così come il suo numero di telefono e il suo indirizzo di posta elettronica o informazioni relative a qualsiasi altro mezzo di comunicazione offerto dal professionista e, ove applicabile, quelli del professionista per conto del quale agisce; tutti tali mezzi di comunicazione offerti dal professionista devono consentire al consumatore di poter contattare rapidamente il professionista e garantire che il consumatore possa intrattenere con il professionista una corrispondenza scritta su un supporto durevole;
- c) le pertinenti informazioni di contatto che consentono al consumatore di indirizzare eventuali reclami al professionista e, se applicabile, al professionista per conto del quale agisce;
- d) se il professionista è iscritto in un registro commerciale o in un pubblico registro analogo, il registro 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, il nome, l'indirizzo, il sito web ed eventuali altre informazioni di contatto 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) ove applicabile, informazioni sulle conseguenze dei ritardi nei pagamenti o dei mancati pagamenti;
- i) se applicabile, il fatto che il prezzo è stato personalizzato sulla base di un processo decisionale automatizzato;
- j) se applicabile, 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 un avviso indicante che i risultati ottenuti in passato non costituiscono elementi indicativi riguardo ai risultati futuri;
- k) l'indicazione dell'eventuale esistenza di altre imposte e/o costi non versati tramite il professionista o non imposti da quest'ultimo;
- l) qualsiasi limite del periodo per il quale sono valide le informazioni fornite conformemente al presente paragrafo;

- m) le modalità di pagamento e di esecuzione;
- n) qualsiasi costo specifico aggiuntivo per il consumatore relativo all'utilizzazione del mezzo di comunicazione a distanza, se addebitato;
- o) qualora fattori ambientali o sociali siano integrati nella strategia di investimento del servizio finanziario, 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 sua 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) eventuali diritti delle parti, secondo i termini del contratto a distanza, di porre fine allo stesso prima della sua scadenza ovvero unilateralmente, comprese le penali eventualmente stabilite dal contratto in tali casi;
- s) istruzioni pratiche e procedure per l'esercizio del diritto di recesso conformemente all'articolo 16 *ter*, paragrafo 1, comprendenti, tra l'altro, il numero di telefono del professionista e il suo indirizzo di posta elettronica o informazioni relative ad altri mezzi di comunicazione rilevanti ai fini dell'invio della dichiarazione di recesso e, per i contratti di servizi finanziari conclusi mediante un'interfaccia online, informazioni circa l'esistenza e la collocazione della funzionalità di recesso di cui all'articolo 11 *bis*;
- t) qualsiasi clausola contrattuale che stabilisce la legislazione applicabile al contratto a distanza e/o il 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 avvalersi di un meccanismo extragiudiziale di reclamo e di ricorso cui sia assoggettato il professionista e le relative modalità di accesso;
- w) l'esistenza di fondi di garanzia o di altri dispositivi di indennizzo, non contemplati dalle direttive 2014/49/UE (*) e 97/9/CE (**) del Parlamento europeo e del Consiglio.

2. Gli Stati membri possono mantenere o introdurre nel diritto nazionale requisiti linguistici relativi alle informazioni di cui al paragrafo 1 onde garantire che tali informazioni siano facilmente comprese dal consumatore.

3. In caso di comunicazioni mediante telefonia vocale, l'identità del professionista e lo scopo commerciale della chiamata avviata dal professionista sono dichiarati in modo inequivocabile all'inizio di qualsiasi chiamata telefonica con il consumatore. Qualora la chiamata telefonica sia o possa essere registrata, il professionista ne informa altresì il consumatore.

4. In deroga al paragrafo 1, in caso di comunicazioni mediante telefonia vocale di cui al paragrafo 3, se il consumatore accetta esplicitamente, il professionista può fornire solo le informazioni di cui al paragrafo 1, lettere a), f), g), k) e p), prima che il consumatore sia vincolato dal contratto a distanza. In tal caso il professionista informa il consumatore della natura e della disponibilità delle altre informazioni di cui al paragrafo 1. Il professionista fornisce le altre informazioni di cui al paragrafo 1 su un supporto durevole immediatamente dopo la conclusione del contratto a distanza.

5. Qualora le informazioni di cui al paragrafo 1 siano fornite meno di un giorno prima che il consumatore sia vincolato dal contratto a distanza, gli Stati membri dispongono che il professionista invii al consumatore un promemoria sulla possibilità di recedere dal contratto a distanza e sulla procedura da seguire per il recesso, conformemente all'articolo 16 *ter*. Tale promemoria è fornito al consumatore, su un supporto durevole, tra uno e sette giorni dopo la conclusione del contratto a distanza.

6. Le informazioni di cui al paragrafo 1 sono fornite al consumatore su un supporto durevole e sono di facile lettura.

Su richiesta, le informazioni di cui al paragrafo 1 sono fornite ai consumatori con disabilità, compresi quelli con disabilità visive, in un formato adeguato e accessibile.

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

Qualora le informazioni siano stratificate, deve essere possibile visualizzare, salvare e stampare le informazioni di cui al paragrafo 1 come un unico documento.

In tali casi, il professionista garantisce che al consumatore siano presentate tutte le informazioni precontrattuali di cui al paragrafo 1 prima della conclusione del contratto a distanza.

8. L'onere della prova relativo all'adempimento degli obblighi di informazione di cui al presente articolo incombe al professionista.

9. Gli Stati membri possono adottare o mantenere disposizioni più rigorose in materia di informazioni precontrattuali rispetto a quelle di cui al presente articolo, se tali disposizioni sono conformi al diritto dell'Unione.

10. 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 le norme di tale altro atto dell'Unione, indipendentemente dal livello di dettaglio di tali norme, salvo che sia diversamente disposto in tale atto dell'Unione.

Qualora tale altro atto dell'Unione non contenga norme sulle informazioni relative al diritto di recesso, il professionista informa il consumatore dell'esistenza o della mancanza di tale diritto conformemente al paragrafo 1, lettera p).

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 periodo di 14 giorni di calendario per recedere da un contratto senza penali e senza dover indicare il motivo. Tale termine è esteso a 30 giorni di calendario per i contratti a distanza aventi per oggetto gli schemi pensionistici individuali.

Il periodo di recesso di cui al primo comma ha inizio:

- a) dal giorno della conclusione del contratto a distanza; o
- b) dal 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.

Qualora il consumatore non abbia ricevuto le condizioni contrattuali e le informazioni di cui all'articolo 16 bis, il periodo di recesso scade in ogni caso dopo 12 mesi e 14 giorni dalla conclusione del contratto a distanza. Questa disposizione non si applica se il consumatore non è stato informato del suo diritto di recesso conformemente all'articolo 16 bis, paragrafo 1, lettera p).

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 potrebbero 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. Sono comprese in particolare in questa categoria le opzioni su valute e su tassi d'interesse;
- 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. Si ritiene che il consumatore abbia esercitato il proprio diritto di recesso entro il periodo di recesso di cui al paragrafo 1 se ha inviato la comunicazione relativa all'esercizio del diritto di recesso prima della scadenza di tale periodo.
4. Se un servizio accessorio relativo al contratto di servizi finanziari a distanza è prestato dal professionista o da un terzo sulla base di un accordo tra tale terzo e il professionista, il consumatore non è vincolato dal contratto accessorio se esercita il suo diritto di recesso a norma del presente articolo. Qualora il consumatore scelga di porre fine al contratto accessorio, non gli è addebitato alcun costo.
5. 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.
6. Qualora un altro atto dell'Unione che disciplina specifici servizi finanziari contenga norme sul diritto di recesso, a detti specifici servizi finanziari si applicano soltanto le norme sul diritto di recesso di tale atto dell'Unione, salvo che sia diversamente disposto in tale atto. Qualora tale altro atto dell'Unione conferisca agli Stati membri il diritto di scegliere tra il diritto di recesso e un'alternativa, come un periodo di riflessione, solo le corrispondenti norme di tale atto dell'Unione si applicano a tali servizi finanziari specifici, salvo che sia diversamente disposto in tale altro atto dell'Unione.
7. In deroga al presente articolo, gli Stati membri possono scegliere, per quanto riguarda il diritto di recesso o un periodo di riflessione, di applicare invece le disposizioni sottoelencate ai servizi finanziari seguenti:
- a) l'articolo 14, paragrafo 6, della direttiva 2014/17/UE del Parlamento europeo e del Consiglio (***) ai contratti di credito esentati dall'ambito di applicazione di tale direttiva ai sensi dell'articolo 3, paragrafo 2, della stessa; e
 - b) gli articoli 26 e 27 della direttiva (UE) 2023/2225 del Parlamento europeo e del Consiglio (****) ai contratti di credito esentati dall'ambito di applicazione di tale direttiva ai sensi dell'articolo 2, paragrafo 2, della stessa.

Articolo 16 quater

Pagamento del servizio prestato prima del recesso

1. Il consumatore che esercita il diritto di recesso a norma dell'articolo 16 *ter* può essere tenuto a pagare solo l'importo del servizio effettivamente prestato dal professionista conformemente al contratto a distanza. Il consumatore paga senza indebito ritardo tale servizio. L'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. Gli Stati membri possono prevedere che i consumatori non siano tenuti a pagare alcun importo allorché recedono da un contratto di assicurazione.
3. 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). Tuttavia, il professionista non 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.

4. Il professionista è tenuto a rimborsare al consumatore, quanto prima e al più tardi entro 30 giorni di calendario dalla data in cui il professionista riceve la comunicazione di recesso, tutti gli importi da questo versatigli in conformità del contratto a distanza, ad eccezione dell'importo di cui al paragrafo 1.

5. Il consumatore restituisce al professionista, quanto prima e al più tardi entro 30 giorni di calendario dalla data in cui recede dal contratto, qualsiasi importo abbia ricevuto dal professionista.

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. Tali spiegazioni sono fornite al consumatore gratuitamente e anteriormente alla conclusione del contratto. 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, se del caso, le conseguenze del mancato pagamento o di ritardi di pagamento da parte del consumatore.

2. Gli Stati membri possono precisare le modalità e la portata della comunicazione delle spiegazioni di cui al paragrafo 1. Gli Stati membri possono adattare le modalità e la portata in base al contesto nel quale il servizio finanziario è offerto, al destinatario e alla natura del servizio finanziario offerto.

3. Gli Stati membri provvedono affinché, qualora il professionista utilizzi strumenti online, il consumatore abbia il diritto di chiedere e ottenere l'intervento umano nella stessa lingua utilizzata per le informazioni precontrattuali fornite in conformità dell'articolo 16 bis, paragrafo 1, nella fase precontrattuale e, in casi giustificati, dopo la conclusione del contratto a distanza.

4. L'onere della prova relativo all'adempimento degli obblighi relativi alle spiegazioni adeguate di cui al presente articolo incombe al professionista.

5. Qualora un altro atto dell'Unione che disciplina specifici servizi finanziari contenga norme sulle spiegazioni adeguate da fornire al consumatore, a detti specifici servizi finanziari si applicano soltanto le norme sulle spiegazioni adeguate di tale atto dell'Unione, salvo che sia diversamente disposto in tale atto dell'Unione.

Articolo 16 sexies

Protezione supplementare relativa alle interfacce online

1. Fatti salvi la direttiva 2005/29/CE e il regolamento (UE) 2016/679, gli Stati membri provvedono affinché i professionisti, nel concludere i contratti di servizi finanziari a distanza, non progettino, organizzino o gestiscano le loro interfacce online, quali definite all'articolo 3, lettera m), del regolamento (UE) 2022/2065 del Parlamento europeo e del Consiglio (****), in modo da indurre in errore o manipolare i consumatori che sono destinatari del servizio o altrimenti distorcere o compromettere la loro capacità di prendere decisioni libere e informate. In particolare, gli Stati membri adottano misure che, conformemente al diritto dell'Unione, riguardano almeno una delle seguenti pratiche utilizzate dai professionisti:

- a) attribuire maggiore rilevanza a talune scelte nel chiedere ai consumatori che sono destinatari del loro servizio di prendere una decisione;
- b) chiedere ripetutamente che i consumatori che sono destinatari del servizio effettuino una scelta laddove tale scelta sia già stata fatta, specialmente presentando pop-up che interferiscono con l'esperienza dell'utente; oppure
- c) rendere la procedura di recesso da un servizio più difficile della procedura di sottoscrizione dello stesso.

2. Gli Stati membri possono adottare o mantenere disposizioni più rigorose per quanto riguarda i requisiti per i professionisti di cui al paragrafo 1, se le disposizioni sono conformi al diritto dell'Unione.

- (*) Direttiva 2014/49/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 16 aprile 2014, relativa ai sistemi di garanzia dei depositi (GU L 173 del 12.6.2014, pag. 149).
- (**) Direttiva 97/9/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 3 marzo 1997, relativa ai sistemi di indennizzo degli investitori (GU L 84 del 26.3.1997, pag. 22).
- (***) 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).
- (****) Direttiva (UE) 2023/2225 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 18 ottobre 2023, relativa ai contratti di credito ai consumatori e che abroga la direttiva 2008/48/CE (GU L, 2023/2225, 30.10.2023, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2023/2225/oj>).
- (*****) Regolamento (UE) 2022/2065 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 19 ottobre 2022, relativo a un mercato unico dei servizi digitali e che modifica la direttiva 2000/31/CE (regolamento sui servizi digitali) (GU L 277 del 27.10.2022, pag. 1).»;

5) all'articolo 24 è aggiunto il paragrafo seguente:

«6. Per quanto riguarda le violazioni delle misure adottate a norma delle disposizioni di cui all'articolo 3, paragrafo 1 *ter*, applicabili ai contratti a distanza di servizi finanziari ai consumatori, laddove debbano essere irrogate sanzioni a norma dell'articolo 21 del regolamento (UE) 2017/2394 del Parlamento europeo e del Consiglio, gli Stati membri fanno in modo che esse includano la possibilità di irrogare sanzioni pecuniarie attraverso un procedimento amministrativo o di avviare un procedimento giudiziario per la loro irrogazione, o entrambi.»;

6) all'articolo 29, il paragrafo 1 è sostituito dal seguente:

«1. Qualora uno Stato membro si avvalga di una delle opzioni normative di cui all'articolo 3, paragrafo 4, all'articolo 6, paragrafi 7 e 8, all'articolo 7, paragrafo 4, all'articolo 8, paragrafo 6, all'articolo 9, paragrafi 1 *bis* e 3, all'articolo 16, secondo e terzo comma, all'articolo 16 *bis*, paragrafi 2 e 9, all'articolo 16 *ter*, paragrafo 7 e all'articolo 16 *sexies*, ne informa la Commissione entro il 19 dicembre 2025, comunicandole altresì le eventuali successive modifiche.»;

7) l'allegato I è modificato conformemente all'allegato I della presente direttiva.

Articolo 2

Recepimento e riesame

1. Gli Stati membri adottano e pubblicano entro e non oltre il 19 dicembre 2025 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 19 giugno 2026.

Le disposizioni adottate dagli Stati membri contengono un riferimento alla presente direttiva o sono corredate di tale riferimento all'atto della pubblicazione ufficiale. Esse recano altresì l'indicazione che, nelle disposizioni legislative, regolamentari e amministrative in vigore, i riferimenti alla direttiva abrogata dalla presente direttiva si intendono fatti a quest'ultima. Le modalità del riferimento e la formulazione dell'indicazione 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.

3. Entro il 31 luglio 2030, la Commissione presenta al Parlamento europeo e al Consiglio una relazione sull'applicazione della presente direttiva, compresa la funzionalità di recesso. Tale relazione comprende una valutazione del funzionamento del mercato unico dei contratti di servizi finanziari conclusi a distanza nell'Unione e dell'impatto della presente direttiva sulle normative dell'Unione pertinenti.

*Articolo 3***Abrogazione**

La direttiva 2002/65/CE è abrogata a decorrere dal 19 giugno 2026.

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 Strasburgo, 22 novembre 2023

Per il Parlamento europeo

La presidente

R. METSOLA

Per il Consiglio

Il presidente

P. NAVARRO RÍOS

ALLEGATO I

L'allegato I della direttiva 2011/83/UE è così modificato:

Nella parte «A. Istruzioni tipo sul recesso», nella sezione «Istruzioni per la compilazione», l'istruzione 3 è sostituita dalla seguente:

«[3] Se si è tenuti a fornire una funzionalità per consentire al consumatore di recedere dal contratto concluso online, inserire quanto segue: “È inoltre possibile esercitare il diritto di recesso online su [inserire l'indirizzo Internet o un'altra spiegazione adeguata in merito a dove è disponibile la funzionalità di recesso]. Se si utilizza questa funzionalità online, trasmetteremo senza indebito ritardo un avviso di ricevimento del recesso su un supporto durevole (ad esempio tramite posta elettronica), compresi il suo contenuto e la data e l'ora della sua trasmissione.”. Se si dà al consumatore la possibilità di compilare e inviare elettronicamente le informazioni relative al suo recesso dal contratto sul proprio sito web, inserire quanto segue: “Il modulo tipo di recesso o qualsiasi altra esplicita dichiarazione si possono anche compilare e inviare elettronicamente sul nostro sito web [inserire l'indirizzo]. Nel caso si scelga detta opzione, trasmetteremo senza ritardo una conferma di ricevimento del recesso su un supporto durevole (ad esempio tramite posta elettronica).”».

ALLEGATO II

Tavola di concordanza

Direttiva 2002/65/CE	Direttiva 2011/83/UE, come modificata dalla presente direttiva
Articolo 1, paragrafo 1	—
Articolo 1, paragrafo 2, primo comma	Articolo 3, paragrafo 1 <i>ter</i> , secondo comma
Articolo 1, paragrafo 2, secondo comma	Articolo 3, paragrafo 1 <i>ter</i> , terzo e quarto comma
Articolo 2, lettera a)	Articolo 2, punto 7)
Articolo 2, lettera b)	Articolo 2, punto 12)
Articolo 2, lettera c)	Articolo 2, punto 2)
Articolo 2, lettera d)	Articolo 2, punto 1)
Articolo 2, lettera e)	Articolo 2, punto 7)
Articolo 2, lettera f)	Articolo 2, punto 10)
Articolo 2, lettera g)	—
Articolo 3, paragrafo 1	Articolo 16 <i>bis</i> , paragrafo 1
Articolo 3, paragrafo 1, punto 1), lettere a), b) e c)	Articolo 16 <i>bis</i> , paragrafo 1, lettere a) e b)
Articolo 3, paragrafo 1, punto 1), lettera d)	Articolo 16 <i>bis</i> , paragrafo 1, lettera d)
Articolo 3, paragrafo 1, punto 1), lettera e)	Articolo 16 <i>bis</i> , paragrafo 1, lettera e)
Articolo 3, paragrafo 1, punto 2), lettera a)	Articolo 16 <i>bis</i> , paragrafo 1, lettera f)
Articolo 3, paragrafo 1, punto 2), lettera b)	Articolo 16 <i>bis</i> , paragrafo 1, lettera g)
Articolo 3, paragrafo 1, punto 2), lettera c)	Articolo 16 <i>bis</i> , paragrafo 1, lettera j)
Articolo 3, paragrafo 1, punto 2), lettera d)	Articolo 16 <i>bis</i> , paragrafo 1, lettera k)
Articolo 3, paragrafo 1, punto 2), lettera e)	Articolo 16 <i>bis</i> , paragrafo 1, lettera l)
Articolo 3, paragrafo 1, punto 2), lettera f)	Articolo 16 <i>bis</i> , paragrafo 1, lettera m)
Articolo 3, paragrafo 1, punto 2), lettera g)	Articolo 16 <i>bis</i> , paragrafo 1, lettera n)
Articolo 3, paragrafo 1, punto 3), lettera a)	Articolo 16 <i>bis</i> , paragrafo 1, lettera p)
Articolo 3, paragrafo 1, punto 3), lettera b)	Articolo 16 <i>bis</i> , paragrafo 1, lettera q)
Articolo 3, paragrafo 1, punto 3), lettera c)	Articolo 16 <i>bis</i> , paragrafo 1, lettera r)
Articolo 3, paragrafo 1, punto 3), lettera d)	Articolo 16 <i>bis</i> , paragrafo 1, lettera s)
Articolo 3, paragrafo 1, punto 3), lettera e)	—
Articolo 3, paragrafo 1, punto 3), lettera f)	Articolo 16 <i>bis</i> , paragrafo 1, lettera t)
Articolo 3, paragrafo 1, punto 3), lettera g)	Articolo 16 <i>bis</i> , paragrafo 1, lettera u)
Articolo 3, paragrafo 1, punto 4), lettera a)	Articolo 16 <i>bis</i> , paragrafo 1, lettera v)
Articolo 3, paragrafo 1, punto 4), lettera b)	Articolo 16 <i>bis</i> , paragrafo 1, lettera w)

Direttiva 2002/65/CE	Direttiva 2011/83/UE, come modificata dalla presente direttiva
Articolo 3, paragrafo 2	—
Articolo 3, paragrafo 3, primo comma, lettera a)	Articolo 16 bis, paragrafo 3
Articolo 3, paragrafo 3, primo comma, lettera b), e secondo comma	Articolo 16 bis, paragrafo 4
Articolo 3, paragrafo 4	—
Articolo 4, paragrafi 1 e 5	Articolo 16 bis, paragrafo 10
Articolo 4, paragrafo 2	Articolo 16 bis, paragrafo 9
Articolo 4, paragrafi 3 e 4	—
Articolo 5, paragrafo 1	Articolo 16 bis, paragrafo 1, primo comma, paragrafo 5 e paragrafo 6, primo comma
Articolo 5, paragrafo 2	—
Articolo 5, paragrafo 3	—
Articolo 6, paragrafo 1, primo comma, prima frase	Articolo 16 ter, paragrafo 1, primo comma
Articolo 6, paragrafo 1, primo comma, seconda frase	—
Articolo 6, paragrafo 1, secondo comma, primo trattino	Articolo 16 ter, paragrafo 1, secondo comma, lettera a)
Articolo 6, paragrafo 1, secondo comma, secondo trattino	Articolo 16 ter, paragrafo 1, secondo comma, lettera b)
Articolo 6, paragrafo 1, terzo comma	—
Articolo 6, paragrafo 2, lettera a)	Articolo 16 ter, paragrafo 2, lettera a)
Articolo 6, paragrafo 2, lettera b)	Articolo 16 ter, paragrafo 2, lettera b)
Articolo 6, paragrafo 2, lettera c)	Articolo 16 ter, paragrafo 2, lettera c)
Articolo 6, paragrafi 3, 4, 5, 6, 7 e 8	—
Articolo 7, paragrafo 1, frase introduttiva	Articolo 16 quater, paragrafo 1, frase introduttiva
Articolo 7, paragrafo 1, primo trattino	Articolo 16 quater, paragrafo 1, lettera a)
Articolo 7, paragrafo 1, secondo trattino	Articolo 16 quater, paragrafo 1, lettera b)
Articolo 7, paragrafo 2	Articolo 16 quater, paragrafo 2)
Articolo 7, paragrafo 3	Articolo 16 quater, paragrafo 3
Articolo 7, paragrafo 4	Articolo 16 quater, paragrafo 4
Articolo 7, paragrafo 5	Articolo 16 quater, paragrafo 5
Articolo 9	—
Articolo 10	—
Articolo 11, primo e terzo comma	Articolo 24, paragrafo 1

Direttiva 2002/65/CE	Direttiva 2011/83/UE, come modificata dalla presente direttiva
Articolo 11, secondo comma	—
Articolo 12, paragrafo 1	Articolo 25, primo comma
Articolo 12, paragrafo 2	—
Articolo 13, paragrafo 1	Articolo 23, paragrafo 1
Articolo 13, paragrafo 2	Articolo 23, paragrafo 2
Articolo 13, paragrafo 3	—
Articolo 14	—
Articolo 15	—
Articolo 16	—
Articolo 17	—
Articolo 18	—
Articolo 19	—
Articolo 20	—
Articolo 21	—
Articolo 22	—
Articolo 23	—