

Αριθμός 333

Ο ΠΕΡΙ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ ΝΟΜΟΣ ΤΟΥ 2021 ΕΩΣ 2026
(Ν. 112(Ι)/2021 ΕΩΣ Ν. 30(Ι)/2026) – ΑΡΘΡΟ 27Δ (2)ΟΔΗΓΙΑ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΕΜΠΟΡΕΥΟΜΕΝΟΥΣ ΠΟΥ ΠΑΡΕΧΟΥΝ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ
ΠΑΡΟΧΗ ΕΠΑΡΚΩΝ ΕΞΗΓΗΣΕΩΝ ΚΑΤΑ ΤΗ ΣΥΝΑΨΗ ΕΞ ΑΠΟΣΤΑΣΕΩΣ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ ΜΕ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΕΣ

ΟΔΗΓΙΑ 2026/01/ΥΠΚ

Η Υπηρεσία Προστασίας Καταναλωτή, ασκώντας τις εξουσίες που της παρέχονται δυνάμει του άρθρου 27Δ(2) των περί Προστασίας του Καταναλωτή Νόμων του 2021 έως 2026 (εφεξής ο «Νόμος»), εκδίδει την παρούσα Οδηγία για σκοπούς καθορισμού του τρόπου και του βαθμού παροχής επαρκών εξηγήσεων στους καταναλωτές πριν από τη σύναψη εξ αποστάσεως συμβάσεων χρηματοοικονομικών υπηρεσιών.

- | | |
|----------------------------------|--|
| Συνοπτικός τίτλος. | 1. Η παρούσα Οδηγία θα αναφέρεται ως η περί Παροχής Επαρκών Εξηγήσεων σε Εξ Αποστάσεως Συμβάσεις Χρηματοοικονομικών Υπηρεσιών Οδηγία του 2026. |
| Πεδίο εφαρμογής. | 2. Τηρουμένων των διατάξεων του άρθρου 27Δ(5) του Νόμου, η παρούσα Οδηγία εφαρμόζεται σε όλους τους εμπορευόμενους που παρέχουν χρηματοοικονομικές υπηρεσίες σε καταναλωτές μέσω εξ αποστάσεως συμβάσεων. |
| Σκοπός. | 3. Σκοπός της παρούσας Οδηγίας είναι:
(α) Η εξειδίκευση των υποχρεώσεων των εμπορευόμενων για την παροχή δωρεάν επαρκών εξηγήσεων σύμφωνα με το άρθρο 27Δ(2) του Νόμου, και
(β) η διασφάλιση ότι οι καταναλωτές δύνανται να λαμβάνουν τεκμηριωμένες αποφάσεις. |
| Ερμηνεία. | 4. Εκτός εάν από το κείμενο προκύπτει διαφορετική έννοια, όροι που επεξηγούνται στα άρθρα 2 και 15 του Νόμου έχουν την ίδια έννοια και όταν χρησιμοποιούνται στην παρούσα Οδηγία. |
| Γενικές αρχές παροχής εξηγήσεων. | 5. Οι εμπορευόμενοι διασφαλίζουν ότι οι εξηγήσεις:
(α) Είναι ευανάγνωστες, σαφείς και κατανοητές,
(β) παρέχονται εγκαίρως πριν από τη σύναψη της σύμβασης ώστε ο καταναλωτής να έχει επαρκή χρόνο στη διάθεσή του για να επανεξετάσει τη χρηματοοικονομική υπηρεσία,
(γ) επιτρέπουν στον καταναλωτή να εκτιμήσει κατά πόσο η προτεινόμενη σύμβαση ανταποκρίνεται στις ανάγκες και την οικονομική του κατάσταση,
(δ) επικεντρώνονται στα ουσιώδη στοιχεία/χαρακτηριστικά της σύμβασης όπως αναφέρονται στο «Περιεχόμενο των Εξηγήσεων» πιο κάτω, καθώς και στις επιπτώσεις της για τον καταναλωτή,
(ε) δεν περιορίζονται σε απλή παράθεση πληροφοριών αλλά συμβάλλουν στην ουσιαστική κατανόηση αυτών, και
(στ) αποφεύγουν, στο μέτρο του δυνατού, τεχνικούς ή εξειδικευμένους όρους. Σε περίπτωση χρήσης τεχνικών ή εξειδικευμένων όρων, αυτοί επεξηγούνται, κατά το δυνατόν, με τρόπο απλό και κατανοητό. |
| Γλώσσα των εξηγήσεων. | 6. Οι εμπορευόμενοι διασφαλίζουν ότι οι επαρκείς εξηγήσεις παρέχονται στην ίδια γλώσσα με εκείνη που παρέχονται οι προσυμβατικές πληροφορίες. |
| Περιεχόμενο των εξηγήσεων. | 7. Οι εξηγήσεις περιλαμβάνουν, κατά περίπτωση, ανάλογα με τη φύση, την πολυπλοκότητα και τον βαθμό κινδύνου της χρηματοοικονομικής υπηρεσίας, τουλάχιστον τα ακόλουθα:
(α) Απλουστευμένη και επεξηγηματική παρουσίαση, κατά το δυνατόν, των πληροφοριών του άρθρου 27Α του Νόμου,
(β) τα ουσιώδη χαρακτηριστικά της χρηματοοικονομικής υπηρεσίας,
(γ) το συνολικό κόστος, περιλαμβανομένων τελών, επιβαρύνσεων και ενδεχόμενων μεταβολών,
(δ) τους βασικούς κινδύνους και αβεβαιότητες που συνδέονται με τη σύμβαση,
(ε) τις πιθανές συνέπειες για τον καταναλωτή σε περίπτωση μη πληρωμής ή καθυστέρησης,
(στ) τη λειτουργία και τις επιπτώσεις τυχόν δευτερευουσών/παρεπόμενων υπηρεσιών, και |

- (ζ) παραδείγματα ή ενδεικτικά σενάρια, όπου αυτό είναι αναγκαίο για την κατανόηση της χρηματοοικονομικής υπηρεσίας.

Προσαρμογή των εξηγήσεων.

8. Οι εμπορευόμενοι διασφαλίζουν ότι ο τρόπος, το περιεχόμενο και ο βαθμός ανάλυσης των παρεχόμενων εξηγήσεων προσαρμόζονται κατάλληλα ανάλογα με:
- (α) Τη φύση, την πολυπλοκότητα, τη διάρκεια και τον βαθμό κινδύνου της προσφερόμενης χρηματοοικονομικής υπηρεσίας,
 - (β) το κατά πόσο η χρηματοοικονομική υπηρεσία ενδέχεται να έχει σημαντικές οικονομικές συνέπειες για τον καταναλωτή,
 - (γ) την κατηγορία καταναλωτών στην οποία απευθύνεται η χρηματοοικονομική υπηρεσία, όπως αυτή προσδιορίζεται από τα χαρακτηριστικά, τον σκοπό ή τους όρους διάθεσης της υπηρεσίας.
 - (δ) την ανάγκη διαφοροποίησης του βαθμού λεπτομέρειας των εξηγήσεων, ώστε οι πλέον σύνθετες ή υψηλού κινδύνου χρηματοοικονομικές υπηρεσίες να συνοδεύονται από ενισχυμένη επεξήγηση, περιλαμβανομένης της χρήσης παραδειγμάτων ή σεναρίων.

Μέσα και τρόποι παροχής εξηγήσεων.

- 9.-(1) Οι εξηγήσεις παρέχονται με τρόπο κατάλληλο για το χρησιμοποιούμενο μέσο επικοινωνίας εξ αποστάσεως και, κατά περίπτωση, μέσω ανθρώπινης παρέμβασης, όπου αυτό δύναται να ζητηθεί από τον καταναλωτή δυνάμει του Νόμου.
- (2) Σε περίπτωση χρήσης επιγραμμικών διεπαφών, οι εμπορευόμενοι διασφαλίζουν ότι:
- (α) Οι επαρκείς εξηγήσεις παρουσιάζονται με δομή που αντιστοιχεί στη δομή των συμβατικών πληροφοριών και συνδέονται με τα αντίστοιχα στοιχεία αυτών, κατά τρόπο που διευκολύνει τον καταναλωτή να κατανοεί σταδιακά τα ουσιώδη χαρακτηριστικά της χρηματοοικονομικής υπηρεσίας,
 - (β) οι εξηγήσεις για τις σημαντικές πληροφορίες των προτεινόμενων συμβάσεων χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, ιδίως εκείνες που αφορούν το κόστος, τους κινδύνους και τις οικονομικές συνέπειες, προβάλλονται με σαφή, κατανοητό και ευανάγνωστο τρόπο και δεν παρουσιάζονται με τρόπο που δυσχεραίνει την αντίληψή τους,
 - (γ) δεν παρέχονται εξηγήσεις κατά τρόπο που μπορεί να παραπλανήσει ή να επηρεάσει αδικαιολόγητα τη λήψη απόφασης του καταναλωτή, περιλαμβανομένης της υπερφόρτωσης πληροφοριών ή της απόκρυψης ουσιωδών στοιχείων,
 - (δ) χρησιμοποιούνται, όπου ενδείκνυται και κατά τρόπο αναλογικό, λαμβάνοντας υπόψη τη φύση, την πολυπλοκότητα και τον βαθμό κινδύνου της χρηματοοικονομικής υπηρεσίας, εργαλεία που διευκολύνουν την κατανόηση, όπως παραδείγματα, προσομοιώσεις, συγκριτικά στοιχεία ή διαδραστικά μέσα, και
 - (ε) η δυνατότητα του καταναλωτή να ζητήσει και να λάβει ανθρώπινη παρέμβαση σύμφωνα με το άρθρο 27Δ(3) του Νόμου, παρέχεται κατά τρόπο εύκολο και άμεσα προσβάσιμο.

Βαθμός εξηγήσεων.

10. Ο βαθμός λεπτομέρειας και ανάλυσης των εξηγήσεων καθορίζεται αναλογικά και αυξάνεται ιδίως όταν:
- (α) Η χρηματοοικονομική υπηρεσία είναι σύνθετη,
 - (β) ενέχει αυξημένο οικονομικό κίνδυνο για τον καταναλωτή,
 - (γ) έχει μακροχρόνιο χαρακτήρα,
 - (δ) συνεπάγεται σημαντικό συνολικό κόστος.

Τεκμηρίωση και απόδειξη συμμόρφωσης.

11. Οι εμπορευόμενοι διασφαλίζουν ότι είναι σε θέση να αποδεικνύουν τη συμμόρφωσή τους με την παρούσα Οδηγία.

Έναρξη ισχύος.

12. Η παρούσα Οδηγία τίθεται σε ισχύ τέσσερις (4) μήνες από την ημερομηνία δημοσίευσής της στην Επίσημη Εφημερίδα της Δημοκρατίας.

Σημείωση: Οι έννοιες που χρησιμοποιούνται στην παρούσα Οδηγία ερμηνεύονται σύμφωνα με τις διατάξεις του Νόμου ή/και της Οδηγίας (ΕΕ) 2023/2673, όπως αυτές εκάστοτε τροποποιούνται ή αντικαθίστανται.