

SMĚRNICE

SMĚRNICE EVROPSKÉHO PARLAMENTU A RADY 2011/83/EU

ze dne 25. října 2011

o právech spotřebitelů, kterou se mění směrnice Rady 93/13/EHS a směrnice Evropského parlamentu a Rady 1999/44/ES a zrušuje směrnice Rady 85/577/EHS a směrnice Evropského parlamentu a Rady 97/7/ES

(Text s významem pro EHP)

EVROPSKÝ PARLAMENT A RADA EVROPSKÉ UNIE,

s ohledem na Smlouvu o fungování Evropské unie, a zejména na článek 114 této smlouvy,

s ohledem na návrh Evropské komise,

s ohledem na stanovisko Evropského hospodářského a sociálního výboru ⁽¹⁾,

s ohledem na stanovisko Výboru regionů ⁽²⁾,

v souladu s řádným legislativním postupem ⁽³⁾,

vzhledem k těmto důvodům:

(1) Směrnice Rady 85/577/EHS ze dne 20. prosince 1985 o ochraně spotřebitele v případě smluv uzavřených mimo obchodní prostory ⁽⁴⁾ a směrnice Evropského parlamentu a Rady 97/7/ES ze dne 20. května 1997 o ochraně spotřebitele v případě smluv uzavřených na dálku ⁽⁵⁾ stanoví řadu smluvních práv pro spotřebitele.

(2) Uvedené směrnice byly s ohledem na získané zkušenosti přezkoumány za účelem zjednodušení a aktualizace platných pravidel a odstranění nesrovnalostí a nežádoucích mezer v pravidlech. Přezkum ukázal, že je vhodné

uvedené dvě směrnice nahradit jedinou směrnicí. Tato směrnice by proto měla stanovit standardní pravidla pro společné aspekty smluv uzavřených na dálku a smluv uzavřených mimo obchodní prostory a upustit od koncepce minimální harmonizace obsažené v původních směrnicích a zároveň umožnit členským státům ponechat v platnosti nebo přijmout v souvislosti s určitými aspekty vnitrostátní pravidla.

(3) Podle čl. 169 odst. 1 a čl. 169 odst. 2 písm. a) Smlouvy o fungování EU má Unie přispívat k dosažení vysoké úrovně ochrany spotřebitele prostřednictvím opatření přijatých podle článku 114 Smlouvy o fungování EU.

(4) V souladu s čl. 26 odst. 2 Smlouvy o fungování EU má vnitřní trh zahrnovat prostor bez vnitřních hranic, v němž je zajištěn volný pohyb zboží a služeb a svoboda usazování. Harmonizace určitých aspektů spotřebitelských smluv uzavřených na dálku nebo mimo obchodní prostory je nezbytná pro podporu skutečného spotřebitelského vnitřního trhu, na němž je nastolena správná rovnováha mezi vysokou úrovní ochrany spotřebitele a konkurenceschopností podniků při současném zajištění dodržování zásady subsidiarity.

(5) Přeshraniční potenciál prodeje na dálku, který by měl být jedním z hlavních hmatatelných výsledků vnitřního trhu, není využíván v plné míře. Ve srovnání s významným růstem domácího prodeje na dálku v posledních několika letech je růst přeshraničního prodeje na dálku omezený. Obzvláště výrazný je tento nepoměr u prodeje přes Internet, který má velký potenciál dalšího růstu. Přeshraniční potenciál smluv sjednaných mimo obchodní prostory (přímý prodej) je omezen řadou faktorů, jako jsou mimo jiné odlišná vnitrostátní pravidla na ochranu spotřebitele, která musí podniky dodržovat. Ve srovnání s růstem domácího přímého prodeje v posledních několika letech, zejména v odvětví služeb, například veřejných služeb, zůstal počet spotřebitelů využívajících této možnosti k přeshraničním nákupům nízký. Vzhledem ke vzrůstajícím obchodním příležitostem v mnohých členských státech by měly malé a střední podniky (včetně jednotlivých obchodníků) nebo zástupci společností

⁽¹⁾ Úř. věst. C 317, 23.12.2009, s. 54.

⁽²⁾ Úř. věst. C 200, 25.8.2009, s. 76.

⁽³⁾ Postoj Evropského parlamentu ze dne 23. června 2011 (dosud nezveřejněný v Úředním věstníku) a rozhodnutí Rady ze dne 10. října 2011.

⁽⁴⁾ Úř. věst. L 372, 31.12.1985, s. 31.

⁽⁵⁾ Úř. věst. L 144, 4.6.1997, s. 19.

- zabývajících se přímým prodejem ve větší míře vyhledávat obchodní příležitosti v jiných členských státech, zejména v příhraničních oblastech. Úplná harmonizace v oblasti informací pro spotřebitele a práva odstoupit od smluv uzavřených na dálku a smluv uzavřených mimo obchodní prostory proto přispěje k vysoké míře ochrany spotřebitelů a k lepšímu fungování spotřebitelského vnitřního trhu.
- (6) Některé rozdíly tvoří významné překážky vnitřnímu trhu, které poškozují obchodníky i spotřebitele. Tyto rozdíly způsobují zvýšení nákladů na zajištění souladu pro obchodníky, kteří se chtějí věnovat přeshraničnímu prodeji zboží nebo přeshraničnímu poskytování služeb. Neúměrná roztržitost rovněž oslabuje důvěru spotřebitele ve vnitřní trh.
- (7) Úplnou harmonizací některých klíčových regulačních aspektů by se významným způsobem měla zvýšit právní jistota jak pro spotřebitele, tak pro obchodníky. Spotřebitelé i obchodníci by měli mít možnost spolehout se na jednotný regulační rámec vycházející z jasně vymezených právních pojmů, které upravují určitá hlediska smluv uzavíraných mezi podniky a spotřebiteli v celé Unii. Výsledkem takové harmonizace by mělo být odstranění překážek vzniklých v důsledku roztržitosti pravidel a dotvoření vnitřního trhu v této oblasti. Tyto překážky lze odstranit pouze tím, že budou stanovena jednotná pravidla na úrovni Unie. Kromě toho by spotřebitelé měli požívat společné vysoké úrovně ochrany v celé Unii.
- (8) Regulační aspekty, jež je třeba harmonizovat, by se měly týkat pouze smluv uzavřených mezi obchodníky a spotřebiteli. Touto směrnicí by proto neměly být dotčeny vnitrostátní právní předpisy v oblasti pracovních smluv, smluv týkajících se dědického práva, rodinného práva a práva společností.
- (9) Tato směrnice stanoví pravidla týkající se informací, jež mají být poskytovány v případě smluv uzavřených na dálku, smluv uzavřených mimo obchodní prostory a smluv jiných, než jsou smlouvy uzavřené na dálku a smlouvy uzavřené mimo obchodní prostory. Tato směrnice také upravuje právo odstoupit od smluv uzavřených na dálku a smluv uzavřených mimo obchodní prostory a harmonizuje určitá ustanovení o plnění a o jiných aspektech smluv mezi podniky a spotřebiteli.
- (10) Touto směrnicí by nemělo být dotčeno nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 593/2008 ze dne 17. června 2008 o právu rozhodném pro smluvní závazkové vztahy (Řím I) ⁽¹⁾.
- (11) Touto směrnicí by neměly být dotčeny předpisy Unie týkající se konkrétních odvětví, jako jsou humánní léčivé přípravky, zdravotnické prostředky, soukromí a elektronické komunikace, práva pacientů v přeshraniční zdravotní péči, označování potravin a vnitřní trh s elektřinou a zemním plynem.
- (12) Požadavky na informace stanovené touto směrnicí by měly doplňovat požadavky na informace směrnice Evropského parlamentu a Rady 2006/123/ES ze dne 12. prosince 2006 o službách na vnitřním trhu ⁽²⁾ a směrnice Evropského parlamentu a Rady 2000/31/ES ze dne 8. června 2000 o některých právních aspektech služeb informační společnosti, zejména elektronického obchodu, na vnitřním trhu (směrnice o elektronickém obchodu) ⁽³⁾. Členské státy by i nadále měly mít možnost ukládat poskytovatelům služeb usazeným na jejich území další požadavky na informace.
- (13) Členským státům by v souladu s právem Unie měla být i nadále ponechána pravomoc uplatňovat ustanovení této směrnice v oblastech, které do oblasti její působnosti nespádají. Členské státy tak mohou ponechat v platnosti nebo přijmout vnitrostátní právní předpisy, které odpovídají ustanovením této směrnice nebo některým z jejích ustanovení týkajícím se smluv, které nespádají do oblasti působnosti této směrnice. Členské státy mohou například rozhodnout, že uplatňování pravidel stanovených touto směrnicí rozšíří i na právnické nebo fyzické osoby, které nejsou „spotřebiteli“ ve smyslu této směrnice, jako jsou například nevládní organizace a začínající nebo malé a střední podniky. Členské státy mohou obdobně uplatnit ustanovení této směrnice na smlouvy, které nejsou „smlouvami uzavřenými na dálku“ ve smyslu této směrnice, například z toho důvodu, že nejsou uzavřeny v rámci organizovaného systému prodeje či poskytování služeb na dálku. Kromě toho mohou členské státy rovněž ponechat v platnosti nebo zavést vnitrostátní ustanovení týkající se otázek, jimiž se tato směrnice konkrétně nezabývá, jako jsou například dodatečná pravidla týkající se kupních smluv, včetně dodání zboží, či požadavky na poskytování informací po dobu trvání smlouvy.
- (14) Touto směrnicí by neměly být dotčeny vnitrostátní právní předpisy v oblasti smluvního práva ve věci těch aspektů smluvního práva, které nejsou touto směrnicí upraveny. Touto směrnicí by tudíž neměly být dotčeny vnitrostátní právní předpisy upravující například uzavírání či platnost smluv (jako je např. absence souhlasu). Stejně tak by touto směrnicí neměly být dotčeny vnitrostátní právní předpisy v oblasti obecných smluvních opravných prostředků, pravidla týkající se veřejného ekonomického řádu, například pravidla ohledně nepřiměřených či přemrštěných cen, a pravidla týkající se neetických právních úkonů.

⁽¹⁾ Úř. věst. L 177, 4.7.2008, s. 6.

⁽²⁾ Úř. věst. L 376, 27.12.2006, s. 36.

⁽³⁾ Úř. věst. L 178, 17.7.2000, s. 1.

- (15) Tato směrnice by neměla harmonizovat jazykové požadavky na spotřebitelské smlouvy. Členské státy proto mohou v rámci svých vnitrostátních právních předpisů ponechat v platnosti nebo zavést jazykové požadavky týkající se smluvních informací a smluvních podmínek.
- (16) Touto směrnicí by neměly být dotčeny vnitrostátní právní předpisy ohledně právního zastupování, jako jsou například pravidla týkající se osoby jednající jménem obchodníka nebo v jeho zastoupení (např. zástupce nebo zplnomocněnce). Pravomoc v této oblasti by měla být i nadále ponechána členskými státy. Tato směrnice by se měla vztahovat na všechny obchodníky, ať veřejného či soukromého charakteru.
- (17) Definice spotřebitele by měla zahrnovat fyzické osoby, které jednají mimo rámec své obchodní činnosti, podnikání, řemesla nebo povolání. Pokud je však v případě smluv majících dvojí účel smlouva uzavřena za účelem částečně spadajícím do rámce a částečně mimo rámec obchodní činnosti dané osoby a obchodní účel této činnosti je natolik okrajový, že nepřevažuje v celkovém kontextu dotčené transakce, tato osoba by rovněž měla být považována za spotřebitele.
- (18) Touto směrnicí není dotčena svoboda členských států stanovit v souladu s právem Unie, co považují za služby obecného hospodářského zájmu, jakým způsobem by tyto služby měly být organizovány a financovány, v souladu s pravidly pro státní podpory, a jakým zvláštním povinnostem by měly podléhat.
- (19) Digitálním obsahem se rozumí data, která jsou vyprodukována a dodána v digitální podobě, jako jsou např. počítačové programy, aplikace, hry, hudba, videa či texty, bez ohledu na to, zda jsou získána stahováním, metodou streamingu, z hmotného nosiče či jiným způsobem. Smlouvy o poskytování digitálního obsahu by měly spadat do oblasti působnosti této směrnice. Pokud je digitální obsah poskytnut na hmotném nosiči, jako jsou disky CD či DVD, měl by být považován za zboží ve smyslu této směrnice. Obdobně jako smlouvy týkající se dodávek vody, plynu nebo elektřiny, které nejsou prodávány v omezeném objemu nebo v určitém množství, a tepla z dálkového vytápění, neměly by být ani smlouvy týkající se digitálního obsahu, který není poskytnut na hmotném nosiči, klasifikovány pro účely této směrnice jako kupní smlouvy ani jako smlouvy o poskytování služeb. V případě takových smluv by spotřebitel měl mít právo odstoupit od smlouvy, ledaže by souhlasil se zahájením jejího plnění během lhůty pro odstoupení od smlouvy a vzal na vědomí, že následkem toho ztratí právo odstoupit od dané smlouvy. Kromě požadovaných obecných informací by obchodníci měli spotřebitelům poskytovat informace o funkčnosti a příslušné interoperabilitě digitálního obsahu. Pojem funkčnosti by se měl vztahovat na způsoby, jak lze digitální obsah využívat, jako je například sledování chování spotřebitelů; měl by se rovněž vztahovat na chybějící či existující technická omezení, jako je například ochrana pomocí správy digitálních práv či regionální kódování. Pojem příslušná interoperabilita popisuje informace týkající se standardního hardwarového a softwarového prostředí, s nímž je digitální obsah kompatibilní, jako je například operační systém a jeho potřebná verze či určité prvky hardwaru. Komise by měla posoudit, zda je v tomto ohledu zapotřebí další harmonizace ustanovení týkajících se digitálního obsahu, a v případě potřeby předložit legislativní návrh, jak tuto otázku řešit.
- (20) Definice smlouvy uzavřené na dálku by měla zahrnovat všechny případy, kdy je smlouva uzavírána mezi obchodníkem a spotřebitelem v rámci organizovaného systému prodeje či poskytování služeb na dálku s výhradním využitím jednoho nebo několika dálkových komunikačních prostředků (např. objednávka poštou, přes Internet, telefon nebo fax), a to až do okamžiku uzavření smlouvy, včetně tohoto okamžiku. Tato definice by také měla zahrnovat situace, kdy spotřebitel navštíví obchodní prostory za účelem pouhého získání informací o zboží či službách a následně sjedná a uzavře smlouvu na dálku. Naopak smlouva, která je sjednána v obchodních prostorách obchodníka a která je nakonec uzavřena prostřednictvím komunikace na dálku, by neměla být považována za smlouvu uzavřenou na dálku. Za smlouvu uzavřenou na dálku by neměla být považována ani smlouva, jejíž uzavírání je zahájeno prostřednictvím komunikace na dálku, ale která je nakonec uzavřena v obchodních prostorách obchodníka. Stejně tak by pojem smlouva uzavřená na dálku neměl zahrnovat rezervace, které provede spotřebitel s využitím jednoho z prostředků komunikace na dálku s cílem objednat si u odborníka poskytnutí služby, jako například v případě, kdy se spotřebitel telefonicky objednává u kadeřníka. Pojem organizovaný systém prodeje či poskytování služeb na dálku by měl zahrnovat systémy nabízené třetí stranou, kterou není obchodník sám, nýbrž kterou obchodník využívá, jako je například online platforma. Nezahrnuje však případy, kdy internetové stránky pouze nabízejí informace o obchodníkovi, zboží nebo službách, které nabízí, a kontaktní údaje obchodníka.
- (21) Jako smlouva uzavřená mimo obchodní prostory by měla být definována smlouva uzavřená za současné fyzické přítomnosti obchodníka a spotřebitele na místě, které není obchodními prostorami obchodníka, například u spotřebitele doma nebo na jeho pracovišti. Mimo obchodní prostory může být spotřebitel potenciálně vystaven psychologickému nátlaku nebo vůči němu může být využito momentu překvapení, bez ohledu na to, zda si návštěvu obchodníka vyžádal či nikoli. Definice smlouvy uzavřené mimo obchodní prostory by měla zahrnovat rovněž situace, kdy je spotřebitel osobně a individuálně osloven mimo obchodní prostory, avšak smlouva je uzavřena bezprostředně poté v obchodních prostorách obchodníka nebo s využitím jednoho z prostředků komunikace na dálku. Definice smlouvy uzavřené mimo obchodní prostory by neměla zahrnovat

situace, kdy obchodník nejprve přijde domů ke spotřebiteli zásadně za účelem provedení měření či vypracování odhadu bez jakéhokoli závazku ze strany spotřebitele a kdy je pak smlouva uzavřena až v pozdějším časovém termínu v obchodních prostorách obchodníka nebo použitím prostředku komunikace na dálku na základě odhadu, který obchodník poskytl. V takových případech by smlouva neměla být považována za uzavřenou ihned poté, co obchodník oslovil spotřebitele, pokud měl spotřebitel před uzavřením smlouvy čas na zvážení odhadu, který mu obchodník poskytl. Za smlouvy uzavřené mimo obchodní prostory by měly být považovány nákupy učiněné během výjezdové akce uspořádané obchodníkem, v jejímž průběhu obchodník propaguje a prodává zakoupené výrobky.

(22) Obchodní prostory by měly zahrnovat prostory v jakékoli podobě (například prodejny, stánky nebo nákladní automobily), které obchodníkovi slouží jako trvalé či obvyklé místo jeho obchodování. Stánky na trhu a veletržní stánky by měly být za obchodní prostory považovány v případě, že tuto podmínku splňují. Maloobchodní prostory, kde obchodník svou činnost provozuje na sezónním základě, například během turistické sezóny v lyžařském či přímořském letovisku, by za obchodní prostory považovány být měly, neboť v nich obchodník svou činnost provozuje obvykle. Za obchodní prostory by neměla být považována veřejně přístupná místa, jako jsou ulice, nákupní střediska, pláže, sportovní zařízení a veřejná doprava, které obchodník pro své podnikání používá pouze výjimečně, ani soukromá obydlí nebo pracoviště. Obchodní prostory osoby, která jedná jménem obchodníka nebo v jeho zastoupení, jak stanoví tato směrnice, by měly být považovány za obchodní prostory ve smyslu této směrnice.

(23) Trvalý nosič by měl umožnit spotřebiteli uchovávat informace tak dlouho, jak je to pro něj nutné z hlediska ochrany jeho zájmů plynoucích z jeho vztahu s obchodníkem. Mezi tyto nosiče by měl patřit zejména papír, zařízení USB, CD-ROMy, DVD, paměťové karty nebo pevné disky počítačů a elektronická pošta.

(24) Veřejná dražba je taková dražba, které se obchodníci a spotřebitelé účastní osobně nebo je jim dána možnost se jí účastnit osobně. Obchodník nabízí zboží nebo služby spotřebitelům prostřednictvím aukčního prodeje, který je v některých členských státech zákonem povolen pro prodej zboží nebo služeb v rámci veřejného prodeje. Vydražitel je povinen toto zboží nebo služby zakoupit. Využití platformy on-line k dražebním účelům, které mají spotřebitelé a obchodníci k dispozici, by nemělo být považováno za veřejnou dražbu ve smyslu této směrnice.

(25) Tato směrnice by se měla vztahovat na smlouvy týkající se dálkového vytápění podobně jako na smlouvy na

dodávky vody, plynu nebo elektřiny. Dálkovým vytápěním se rozumí dodávání tepla mimo jiné ve formě páry nebo horké vody z ústředního zdroje výroby prostřednictvím přenosové a distribuční soustavy do více budov za účelem vytápění.

(26) Smlouvy týkající se převodu nemovitého majetku nebo práv k němu nebo vzniku či nabytí nemovitého majetku nebo práv k němu, smlouvy týkající se výstavby nových budov, podstatné přestavby stávajících budov, jakož i smlouvy týkající se pronájmu bytových prostor pro obytné účely již ve vnitrostátních právních předpisech podléhají řadě zvláštních požadavků. Tyto smlouvy zahrnují například prodej dosud nepostavených nemovitostí a splátkový prodej. Ustanovení této směrnice nejsou pro tyto smlouvy vhodná, a proto by se na takové smlouvy vztahovat neměla. Podstatná přestavba je taková přestavba, která je srovnatelná s výstavbou nové budovy, jako například v případě, je-li zachováno pouze průčelí původní budovy. Do oblasti působnosti této směrnice by měly být zahrnuty smlouvy o poskytování služeb týkající se zejména výstavby přístavb k budovám (například garáž nebo veranda) a oprav a renovace budov v případech, kdy se nejedná o podstatnou přestavbu, jakož i smlouvy týkající se služeb realitního makléře a smlouvy týkající se pronájmu bytových prostor k jiným než obytným účelům.

(27) Dopravní služby zahrnují přepravu cestujících a přepravu zboží. Přeprava cestujících by měla být z oblasti působnosti této směrnice vyňata, neboť je již předmětem jiných právních předpisů Unie nebo předmětem regulace na vnitrostátní úrovni, jak je tomu v případě veřejné dopravy a taxislužeb. Ustanovení této směrnice na ochranu spotřebitelů před nepřiměřenými poplatky za použití prostředku pro placení nebo před skrytými náklady by se však měla vztahovat i na smlouvy týkající se přepravy cestujících. Pokud jde o přepravu zboží a pronájem osobních automobilů, patří-li mezi služby, spotřebitelé by měli požívat prospěchu z ochrany zajišťované touto směrnicí, s výjimkou práva odstoupit od smlouvy.

(28) V zájmu zabránění administrativnímu zatěžování obchodníků se mohou členské státy rozhodnout, že tuto směrnicí nebudou uplatňovat v případě, kdy je mimo obchodní prostory prodáváno zboží nebo služby nízké hodnoty. Peněžní prahová hodnota by měla být stanovena na úrovni, která bude dostatečně nízká k tomu, aby vyloučila pouze nákupy poměrně nevýznamné hodnoty. Členské státy by měly mít možnost tuto hodnotu definovat ve svých vnitrostátních právních předpisech za předpokladu, že nebude vyšší než 50 EUR. Pokud spotřebitel současně uzavírá dvě nebo více souvisejících smluv, měla by být pro uplatnění této prahové hodnoty zohledněna celková cena.

- (29) Sociální služby mají velice charakteristické rysy, které se odrážejí v příslušných odvětvových předpisech, z nichž část je stanovena na úrovni Unie a část na úrovni jednotlivých členských států. Sociální služby na jedné straně zahrnují služby pro zvláště znevýhodněné osoby či osoby s nízkým příjmem a dále služby pro osoby a rodiny, které potřebují pomoc při provádění běžných, každodenních úkolů, a na straně druhé zahrnují služby pro všechny osoby, které mají v určité životní fázi zvláštní potřebu pomoci, podpory, ochrany či povzbuzení. K sociálním službám patří mimo jiné služby pro děti a mládež, služby na pomoc rodinám, rodičům samoživitelům a starším osobám a služby pro migrující osoby. Sociální služby zahrnují služby krátkodobé i dlouhodobé péče, například služby poskytované pečovatelskými službami a služby poskytované v pečovatelských zařízeních, domech či jiných formách bydlení s asistenčními službami. Sociální služby nezahrnují pouze ty, které jsou na celostátní, regionální či místní úrovni poskytovány státem, státem pověřenými poskytovateli nebo státem uznávanými charitativními organizacemi, ale rovněž služby poskytované soukromými subjekty. Ustanovení této směrnice nejsou vhodná pro sociální služby, které by tudíž měly být z oblasti její působnosti vyňaty.
- (30) Vzhledem ke své technické složitosti, svému významu coby služby obecného zájmu a rozsáhlému veřejnému financování vyžaduje zdravotní péče zvláštní úpravu. Zdravotní péče je ve směrnici Evropského parlamentu a Rady 2011/24/EU ze dne 9. března 2011 o uplatňování práv pacientů v přeshraniční zdravotní péči⁽¹⁾ definována jako „zdravotní služby poskytované pacientům zdravotnickými pracovníky za účelem vyhodnocení nebo udržení jejich zdravotního stavu nebo jejich uzdravení, včetně předepisování, vydávání a poskytování léčivých přípravků a zdravotnických prostředků“. Zdravotnický pracovník je v uvedené směrnici definován jako lékař, zdravotní sestra či ošetřovatel odpovědný za všeobecnou péči, zubní lékař, porodní asistentka nebo farmaceut ve smyslu směrnice Evropského parlamentu a Rady 2005/36/ES ze dne 7. září 2005 o uznávání odborných kvalifikací⁽²⁾ nebo jiný odborný pracovník provádějící takové činnosti ve zdravotnictví, které jsou vyhrazeny pro regulované povolání ve smyslu čl. 3 odst. 1 písm. a) směrnice 2005/36/ES, anebo osoba považovaná za zdravotnického pracovníka podle právních předpisů členského státu, v němž je zdravotní péče poskytována. Ustanovení této směrnice nejsou vhodná pro zdravotní péči, která by tudíž měla být z oblasti její působnosti vyňata.
- (31) Hazardní hry by měly být z oblasti působnosti této směrnice vyňaty. Hazardní hry jsou takové hry, které vyžadují peněžité vklady, včetně loterií, hazardních her v kasinech a sázkových her. Členským státům by proto mělo být umožněno přijímat jiná, a to i přísnější opatření na ochranu spotřebitelů, pokud jde o tyto činnosti.
- (32) Stávající právní předpisy Unie týkající se mimo jiné finančních služeb pro spotřebitele, souborných služeb pro cesty či dočasného užívání ubytovacího zařízení (timeshare) obsahují mnoho pravidel na ochranu spotřebitele. Z těchto důvodů by se tato směrnice na smlouvy týkající se těchto oblastí neměla vztahovat. Pokud jde o finanční služby, členské státy by měly být nabádány k tomu, aby se při vytváření právních předpisů v oblastech, které nejsou regulovány na úrovni Unie, nechávaly inspirovat stávajícími právními předpisy Unie v této oblasti, aby byly zajištěny stejné podmínky pro všechny spotřebitele a všechny smlouvy týkající se finančních služeb.
- (33) Obchodník by měl mít povinnost informovat spotřebitele předem o jakýchkoli podmínkách, na základě nichž spotřebitel platí obchodníkovi zálohu, včetně podmínky, kdy je zablokována určitá částka na kreditní či debetní kartě spotřebitele.
- (34) Obchodník by měl spotřebitele jasně a srozumitelně informovat předtím, než bude spotřebitel zavázán smlouvou uzavřenou na dálku nebo smlouvou uzavřenou mimo obchodní prostory, jakoukoliv smlouvou jinou, než je smlouva uzavřená na dálku či mimo obchodní prostory, nebo jinou příslušnou smluvní nabídkou. Při poskytování těchto informací by měl obchodník přihlídnout ke specifickým potřebám spotřebitelů, kteří jsou vzhledem ke svému duševnímu nebo tělesnému postižení, psychické labilitě, věku či důvěřivosti obzvláště ohroženi způsobem, který může obchodník v rozumné míře předvídat. Přihlížení k těmto specifickým potřebám by však nemělo vést k různé míře ochrany spotřebitele.
- (35) Informace, které mají být spotřebiteli obchodníkem poskytnuty, by měly být povinné a neměly by být pozměňovány. Smluvní strany by však měly mít možnost výslovně se dohodnout na změně obsahu smlouvy, kterou posléze uzavřou, například na zajištění dodávky zboží.
- (36) V případě smluv uzavřených na dálku by požadavky na informace měly být přizpůsobeny tak, aby bylo přihlídnuto k technickým omezením určitých médií, například k omezenému počtu znaků na displejích určitých mobilních telefonů nebo k časovému omezení u televizních reklamních šotů. V takových případech by obchodník měl splnit minimální soubor požadavků na informace a odkázat spotřebitele na další zdroj informací, například uvést číslo na bezplatnou telefonní linku nebo hypertextový odkaz na internetové stránky obchodníka, na kterých jsou příslušné informace přímo a snadno dostupné. Pokud jde o požadavek na informování spotřebitele o nákladech spojených s navrácením zboží, které ze své podstaty nemůže být navrženo obvyklou poštovní cestou, bude tento požadavek považován za splněný například tehdy, pokud obchodník určí jednoho

(1) Úř. věst. L 88, 4.4.2011, s. 45.

(2) Úř. věst., L 255, 30.9.2005, s. 22.

přepravce (například stejného přepravce, kterého určil pro dodání zboží) a jednu cenu spojenou s náklady na navrácení zboží. Pokud obchodník nemůže náklady na vrácení zboží přiměřeně vypočítat předem, například protože nenabídne, že sám vrácení zboží zařídí, měl by poskytnout prohlášení o tom, že tyto náklady budou splatné a že mohou být vysoké, přičemž poskytne rozumný odhad maximální výše nákladů, který by se mohl zakládat na výši nákladů na dodání zboží spotřebiteli.

- (37) Jelikož v případě prodeje na dálku nemá spotřebitel možnost zboží před uzavřením smlouvy vidět, měl by mít právo odstoupit od smlouvy. Spotřebiteli by ze stejného důvodu mělo být povoleno otestovat a prohlédnout si zboží, které koupil, v míře nutné k obeznámení se s povahou, vlastnostmi a funkčností zboží. Pokud jde o smlouvy uzavřené mimo obchodní prostory, spotřebitel by vzhledem k potenciálnímu prvku překvapení nebo psychologickému nátlaku měl mít právo od smlouvy odstoupit. Odstoupením od smlouvy by měly zaniknout povinnosti smluvních stran plnit danou smlouvu.
- (38) Internetové stránky elektronického obchodu by měly nejpozději na počátku objednávkového procesu jasně a čitelně uvést, zda platí nějaká omezení týkající se dodání zboží a jaké způsoby platby jsou přijímány.
- (39) Je důležité zajistit, aby měl spotřebitel v případě smluv uzavíraných na dálku prostřednictvím internetových stránek možnost přečíst si hlavní části smlouvy a plně jim porozumět předtím, než podá svou objednávku. Za tímto účelem by mělo být v této směrnici stanoveno, že tyto části smlouvy mají být zobrazeny v těsné blízkosti potvrzení, které je vyžadováno pro podání objednávky. Je rovněž důležité zajistit, aby byl spotřebitel v takových situacích schopen určit okamžik, od kterého přijímá závazek zaplatit obchodníkovi. Pozornost spotřebitele by proto měla být konkrétně zaměřena prostřednictvím jednoznačné formulace na skutečnost, že podání objednávky s sebou nese závazek zaplatit obchodníkovi.
- (40) V současnosti existují rozdíly v délce lhůt pro odstoupení od smlouvy jednak mezi jednotlivými členskými státy a jednak mezi smlouvami uzavřenými na dálku a smlouvami uzavřenými mimo obchodní prostory a tyto rozdíly způsobují právní nejistotu a náklady na dodržení souladu. Na smlouvy uzavřené na dálku a smlouvy uzavřené mimo obchodní prostory by se měla vztahovat tatáž lhůta pro odstoupení od smlouvy. V případě smluv o poskytnutí služeb by lhůta pro odstoupení od smlouvy měla skončit 14 dní ode dne uzavření smlouvy. V případě kupních smluv by lhůta pro odstoupení od smlouvy měla skončit 14 dní ode dne, kdy spotřebitel či třetí strana jiná než přepravce, která byla určena spotřebitelem, získá zboží do fyzického držení, přičemž před získáním zboží do fyzického držení by měl mít spotřebitel možnost uplatnit právo odstoupit

od smlouvy. V případě, kdy spotřebitel objedná v rámci jedné objednávky několik druhů zboží, které však jsou dodány samostatně, by lhůta pro odstoupení od smlouvy měla skončit 14 dní ode dne, kdy spotřebitel získá poslední zboží do fyzického držení. Pokud je zboží dodáváno po mnohočetných částech nebo kusech, lhůta pro odstoupení od smlouvy by měla skončit 14 dní ode dne, kdy spotřebitel získá do fyzického držení poslední část nebo kus.

- (41) Za účelem zajištění právní jistoty je vhodné, aby se nařízení Rady (EHS, Euratom) č. 1182/71 ze dne 3. června 1971, kterým se určují pravidla pro lhůty, data a termíny⁽¹⁾, použilo i pro výpočet lhůt obsažených v této směrnici. Proto by všechny lhůty obsažené v této směrnici měly být chápány jako lhůty vyjádřené v kalendářních dnech. Je-li pro stanovení lhůty vyjádřené ve dnech rozhodující okamžik, kdy nastala určitá událost nebo kdy byl proveden určitý úkon, pak by den, během něž tato událost nastala nebo tento úkon byl proveden, neměl spadat do dotyčné lhůty.
- (42) Ustanoveními týkajícími se práva odstoupit od smlouvy by neměly být dotčeny právní a správní předpisy členských států o ukončení nebo nevyhahatelnosti smlouvy ani možnost, aby spotřebitel své smluvní závazky splnil před uplynutím doby stanovené ve smlouvě.
- (43) Pokud obchodník spotřebitele před uzavřením smlouvy na dálku nebo mimo obchodní prostory náležitě neinformoval, lhůta pro odstoupení od smlouvy by měla být prodloužena. Za účelem zajištění právní jistoty, pokud jde o lhůtu pro odstoupení od smlouvy, by však mělo být zavedeno omezení v podobě dvanáctiměsíční lhůty.
- (44) Z důvodu rozdílů ve způsobu, jakým je uplatňováno právo odstoupit od smlouvy v jednotlivých členských státech, vznikly náklady obchodníkům prodávajícím přes hranice. Zavedení harmonizovaného vzorového formuláře pro odstoupení od smlouvy, který může spotřebitel použít, by mělo zjednodušit proces odstoupení od smlouvy a zaručit právní jistotu. Z těchto důvodů by členské státy neměly pro vzorový formulář platný pro celou Unii stanovovat žádné další požadavky na vzhled týkající se například velikosti písma. Spotřebitel by však měl mít i nadále možnost odstoupit od smlouvy na základě prohlášení formulovaného vlastními slovy za předpokladu, že je toto prohlášení určené obchodníkovi, v němž spotřebitel uvádí svoje rozhodnutí odstoupit od smlouvy, jednoznačně. Dopis, telefonní hovor nebo navrácení zboží spolu s podáním jednoznačného prohlášení by tomuto požadavku mohly vyhovovat, avšak důkazní břemeno ohledně skutečnosti, že odstoupil od smlouvy v časové lhůtě stanovené směrnicí, by měl nést spotřebitel. Je proto v zájmu spotřebitele, aby obchodníka o svém odstoupení od smlouvy informoval prostřednictvím trvalého nosiče.

⁽¹⁾ Úř. věst. L 124, 8.6.1971, s. 1.

- (45) Jelikož zkušenost ukazuje, že mnozí spotřebitelé a obchodníci dávají přednost komunikaci prostřednictvím internetových stránek obchodníka, měli by mít obchodníci možnost nabídnout spotřebitelům variantu vyplnění formuláře pro odstoupení od smlouvy na internetu. V tomto případě by obchodník měl neprodleně, například e-mailem, potvrdit jeho přijetí.
- (46) V případě odstoupení spotřebitele od smlouvy by měl obchodník vrátit veškeré platby, které obdržel od spotřebitele, včetně plateb pokrývajících náklady obchodníka na dodání zboží spotřebiteli. Vracení platby by nemělo být prováděno prostřednictvím poukazu, ledaže by spotřebitel použil poukaz pro výchozí transakci nebo s použitím poukazu výslovně souhlasil. Pokud spotřebitel výslovně zvolí určitý způsob dodání zboží (například expresní dodání do 24 hodin), přestože obchodník mu nabídl běžný a obecně přijatelný způsob dodání s nižšími náklady na dodání, měl by spotřebitel nést náklady plynoucí z rozdílu mezi cenami za tyto dva způsoby dodání.
- (47) Někteří spotřebitelé uplatňují své právo odstoupit od smlouvy poté, co zboží používali v míře vyšší, než je míra nutná k tomu, aby se obeznámili s povahou, vlastnostmi a funkčností zboží. V tomto případě by spotřebitel neměl pozbýt právo odstoupit od smlouvy, měl by však odpovídat za případné snížení hodnoty zboží. Aby se spotřebitel obeznámil s povahou, vlastnostmi a funkčností zboží, měl by s ním nakládat a zkontrolovat je jen takovým způsobem, jaký by mu byl umožněn v prodejně. Například oděv by si měl spotřebitel jen vyzkoušet a nesměl by jej nosit. Během lhůty pro odstoupení od smlouvy by proto spotřebitel měl se zbožím náležitě zacházet a zkontrolovat jej náležitým způsobem. Povinnosti spotřebitele v případě odstoupení od smlouvy by ho neměly odradit od využití jeho práva odstoupit od smlouvy.
- (48) Spotřebitel by měl mít povinnost odeslat zboží zpět nejpozději do 14 dní poté, co obchodníka informoval o svém rozhodnutí odstoupit od smlouvy. Jestliže obchodník nebo spotřebitel závazky spojené s uplatněním práva odstoupit od smlouvy nesplní, měly by být uplatněny sankce stanovené vnitrostátními právními předpisy v souladu s touto směrnicí, jakož i ustanovení smluvního práva.
- (49) Z uplatňování práva odstoupit od smlouvy by měly existovat určité výjimky, a to jak v případě smluv uzavřených na dálku, tak i v případě smluv uzavřených mimo obchodní prostory. Uplatňování práva odstoupit od smlouvy by mohlo být nevhodné například vzhledem k povaze určitého zboží či služeb. To se týká například vína, které bylo dodáno až po dlouhé době od uzavření smlouvy spekulativní povahy a jehož cena závisí na kolísání cen na trhu („vin en primeur“). Uplatňování práva odstoupit od smlouvy by se nemělo vztahovat ani na zboží vyrobené podle požadavků spotřebitele ani na zboží jednoznačně přizpůsobené osobním potřebám, jako jsou záclony šité na míru, ani například na dodávky paliva, což je zboží, které vzhledem k jeho povaze nelze po dodání zpětně oddělit. Uplatňování práva odstoupit od smlouvy by mohlo být nevhodné také v případě určitých služeb, u nichž je na základě uzavření smlouvy vyhrazena určitá kapacita, u které by obchodník v případě uplatnění práva odstoupit od smlouvy mohl mít problémy s jejím naplněním. To by platilo například v případě provádění rezervací v hotelech nebo rezervací týkajících se rekreačních objektů, kulturních nebo sportovních akcí.
- (50) Na jedné straně by spotřebitel měl mít možnost využít svého práva odstoupit od smlouvy i v případě, že o poskytnutí služeb požádal před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy. Na straně druhé by v případě, že spotřebitel svého práva odstoupit od smlouvy skutečně využije, měl mít obchodník jistotu, že za poskytnutou službu dostane řádně zaplacenou. Výpočet přiměřené částky by se měl zakládat na ceně stanovené ve smlouvě, ledaže by spotřebitel prokázal, že tato celková cena je sama o sobě nepřiměřená, a v takovém případě se výše částky, která by měla být zaplacená, vypočítá na základě tržní hodnoty poskytnuté služby. Tržní hodnota by měla být stanovena srovnáním cen za srovnatelné služby poskytované jinými obchodníky v době uzavření smlouvy. Spotřebitel by tudíž měl o poskytnutí služeb požádat před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy, a to tak, že tuto žádost podá výslovně v případě smluv uzavřených na dálku nebo na trvalém nosiči v případě smluv uzavřených mimo obchodní prostory. Obdobně by obchodník měl spotřebiteli na trvalém nosiči poskytnout informace o případné povinnosti zaplatit poměrnou část nákladů za službu, která již byla poskytnuta. V případě smluv, jejichž předmětem jsou zboží i služby, by se na aspekty týkající se zboží měla vztahovat pravidla o vrácení zboží stanovená touto směrnicí a na aspekty týkající se služeb by se měl vztahovat režim kompenzace za služby.
- (51) Hlavní problémy, se kterými se spotřebitelé setkávají, a jedním z hlavních zdrojů sporů s obchodníky jsou otázky týkající se dodání zboží, mimo jiné případy, kdy se zboží během přepravy ztratí nebo poškodí, a případy pozdního nebo neúplného dodání. Je proto vhodné vyjasnit a harmonizovat vnitrostátní pravidla týkající se otázky, kdy by mělo k dodání dojít. Místo a způsob dodání, jakož i pravidla ohledně stanovení podmínek pro převod vlastnictví zboží a ohledně okamžiku, kdy k převodu vlastnictví zboží dochází by měly podléhat i nadále vnitrostátním právním předpisům, a neměly by tudíž být touto směrnicí dotčeny. Pravidla týkající se dodání zboží stanovená touto směrnicí zahrnují možnost, aby spotřebitel umožnil třetí straně, aby jeho jménem zboží získala do fyzického držení nebo pod svou kontrolu. Mělo by se mít za to, že spotřebitel má zboží pod kontrolou, pokud on sám či třetí strana určená spotřebitelem má přístup ke zboží tak, že je může používat jako vlastník, nebo pokud může toto zboží dále prodat (například v okamžiku, kdy obdrží klíče nebo převezme doklady o vlastnictví).

- (52) Pokud jde o kupní smlouvy, dodání zboží může probíhat různým způsobem, buď bez prodloužení anebo k pozdějšímu datu. Jestliže se strany nedohodly na konkrétní dodací lhůtě, měl by obchodník dodat zboží co nejdříve, v každém případě nejpozději 30 dní od uzavření smlouvy. V rámci pravidla týkajícího se pozdního dodání by mělo být zohledněno také zboží, které je pro spotřebitele třeba speciálně vyrobit či pořídit a které obchodník nemůže znovu použít, aniž by utrpěl značnou ztrátu. Proto by v této směrnici mělo být stanoveno pravidlo, které by obchodníkovi za určitých okolností umožnilo dodatečně přiměřeně prodloužit dodací lhůtu. Pokud obchodník zboží ve lhůtě dohodnuté se spotřebitelem nedodá, spotřebitel by před ukončením smlouvy měl obchodníka vyzvat, aby zboží dodal v dodatečně přiměřené lhůtě, a měl by být oprávněn ukončit smlouvu, pokud obchodník zboží nedodá ani v uvedené dodatečně prodloužené lhůtě. Toto pravidlo by však nemělo platit v případě, že obchodník v jednoznačném prohlášení zboží odmítl dodat. Dále by nemělo platit za určitých okolností, kdy má dodací lhůta zásadní význam, například v případě svatebních šatů, které je třeba dodat před konáním svatby. Nemělo by platit ani za okolností, kdy spotřebitel informuje obchodníka, že dodání zboží v konkrétní den má zásadní význam. Pro tento účel může spotřebitel použít kontaktní údaje obchodníka poskytnuté v souladu s touto směrnicí. Pokud obchodník nedodá zboží včas, měl by být spotřebitel v těchto konkrétních případech oprávněn smlouvu ukončit okamžitě po uplynutí původně dohodnuté dodací lhůty. Touto směrnicí by neměly být dotčeny vnitrostátní předpisy týkající se způsobu, jakým spotřebitel informuje obchodníka o svém úmyslu ukončit smlouvu.
- (53) Kromě práva spotřebitele na ukončení smlouvy v případě, že obchodník nesplnil své závazky ohledně dodání zboží podle této směrnice, může spotřebitel v souladu s příslušnými vnitrostátními právními předpisy využít jiných prostředků nápravy, jako např. poskytnout obchodníkovi dodatečnou lhůtu pro dodání, vymáhat dodržení smlouvy, pozdržet platbu a požadovat náhradu škody.
- (54) V souladu s čl. 52 odst. 3 směrnice Evropského parlamentu a Rady 2007/64/ES ze dne 13. listopadu 2007 o platebních službách na vnitřním trhu⁽¹⁾ by členské státy s ohledem na nutnost podpořit konkurenceschopnost a napomoci využití efektivních platebních nástrojů měly moci obchodníkům zakázat nebo omezit jejich právo požadovat od spotřebitelů poplatky. Obchodníkům by v každém případě mělo být zakázáno účtovat spotřebitelům za použití konkrétního způsobu platby poplatky, které by převyšovaly náklady na použití daného způsobu platby, které nese obchodník.
- (55) Zaslá-li obchodník zboží spotřebiteli, může se stát v případě ztráty nebo poškození zboží předmětem sporu okamžik přechodu rizika. Tato směrnice by proto měla stanovit, že spotřebitel má být chráněn před případným rizikem ztráty nebo poškození zboží, k nimž došlo před tím, než zboží získá do fyzického držení. Spotřebitel by měl být chráněn během přepravy, kterou zajistil nebo provedl obchodník, a to i v případě, že si spotřebitel ze škály možností nabízených obchodníkem zvolil konkrétní způsob dodání zboží. Toto ustanovení by se však nemělo vztahovat na smlouvy, u nichž záleží na rozhodnutí spotřebitele, zda dodávané zboží převezme osobně nebo zda o jeho převzetí požádá dopravce. Pokud jde o okamžik přechodu rizika, mělo by se mít za to, že spotřebitel získal zboží do fyzického držení v okamžiku, kdy je obdržel.
- (56) Osoby nebo organizace považované v rámci vnitrostátního práva za ty, které mají oprávněný zájem na ochraně smluvních práv spotřebitelů, by měly mít právo zahájit řízení buď u soudu, nebo u správního orgánu, který má pravomoc rozhodovat o stížnostech nebo dát podnět k příslušnému soudnímu řízení.
- (57) Je nutné, aby členské státy stanovily sankce za porušení této směrnice a zajistily jejich vymáhání. Sankce by měly být účinné, přiměřené a odrazující.
- (58) Spotřebitel by neměl být zbaven ochrany zaručené touto směrnicí. Pokud je právo rozhodné pro smlouvu právem třetí země, mělo by se použít nařízení (ES) č. 593/2008, aby se určilo, zda má spotřebitel nárok na ochranu poskytovanou touto směrnicí.
- (59) Komise by po konzultaci s členskými státy a zainteresovanými stranami měla hledat nejvhodnější způsob, jak zajistit, aby všichni spotřebitelé byli informováni o svých právech v místě prodeje.
- (60) Jelikož směrnice Evropského parlamentu a Rady 2005/29/ES ze dne 11. května 2005 o nekalých obchodních praktikách vůči spotřebitelům na vnitřním trhu (směrnice o nekalých obchodních praktikách)⁽²⁾ zakazuje setrvačný prodej spočívající v nevyžádaném dodání zboží nebo poskytnutí služeb spotřebiteli, ale nestanoví žádný smluvní prostředek nápravy, je třeba v této směrnicí zavést smluvní prostředek nápravy spočívající v tom, že spotřebitel nemusí poskytnout žádnou úhradu za takové nevyžádané dodání či poskytnutí.

(1) Úř. věst. L 319, 5.12.2007, s. 1.

(2) Úř. věst. L 149, 11.6.2005, s. 22.

- (61) Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2002/58/ES ze dne 12. července 2002 o zpracování osobních údajů a ochraně soukromí v odvětví elektronických komunikací (Směrnice o soukromí a elektronických komunikacích) ⁽¹⁾ již upravuje nevyžádaná sdělení a zajišťuje vysokou úroveň ochrany spotřebitele. Odpovídající ustanovení týkající se téže otázky, která jsou obsažena ve směrnici 97/7/ES, proto již nejsou zapotřebí.
- (62) Je vhodné, aby Komise provedla přezkum této směrnice, pokud budou zjištěny překážky pro vnitřní trh. Komise by ve svém přezkumu měla věnovat zvláštní pozornost možnostem uděleným členskými státy ponechat v platnosti nebo zavést zvláštní vnitrostátní ustanovení, a to i v určitých oblastech směrnice Rady 93/13/EHS ze dne 5. dubna 1993 o nepřiměřených podmínkách ve spotřebitelských smlouvách ⁽²⁾ a směrnice Evropského parlamentu a Rady 1999/44/ES ze dne 25. května 1999 o některých aspektech prodeje spotřebního zboží a záruk na toto zboží ⁽³⁾. Uvedený přezkum by mohl vést k návrhu Komise na změnu této směrnice; uvedený návrh by mohl zahrnovat změny jiných právních předpisů týkajících se ochrany spotřebitele, které odrážejí závazek vyplývající ze strategie spotřebitelské politiky Komise, jímž je přezkum stávajícího *acquis* Unie s cílem dosáhnout vysoké společné úrovně ochrany spotřebitele.
- (63) Směrnice 93/13/EHS a 1999/44/ES by měly být rozšířeny o požadavek, aby členské státy informovaly Komisi o přijetí zvláštních vnitrostátních ustanovení v určitých oblastech.
- (64) Směrnice 85/577/EHS a směrnice 97/7/ES by měly být zrušeny.
- (65) Jelikož cíle této směrnice, totiž přispět dosažením vysoké úrovně ochrany spotřebitele k řádnému fungování vnitřního trhu, nemůže být uspokojivě dosaženo na úrovni členských států, a proto jej může být lépe dosaženo na úrovni Unie, může Unie přijmout opatření v souladu se zásadou subsidiarity stanovenou v článku 5 Smlouvy o Evropské unii. V souladu se zásadou proporcionality stanovenou v uvedeném článku nepřekračuje tato směrnice rámec toho, co je nezbytné pro dosažení tohoto cíle.
- (66) Tato směrnice dodržuje základní práva a zachovává zásady uznávané zejména Listinou základních práv Evropské unie.
- (67) V souladu s bodem 34 interinstitucionální dohody o zdokonalení tvorby právních předpisů ⁽⁴⁾ jsou členské státy vybízeny k tomu, aby jak pro sebe, tak i v zájmu

Unie sestavily vlastní tabulky, z nichž bude co nejvíce patrné srovnání mezi touto směrnicí a prováděcími opatřeními členských států, a aby tyto tabulky zveřejnily,

PŘIJALY TUTO SMĚRNICI:

KAPITOLA I

PŘEDMĚT, DEFINICE A OBLAST PŮSOBNOSTI

Článek 1

Předmět

Účelem této směrnice je přispět k řádnému fungování vnitřního trhu dosažením vysoké úrovně ochrany spotřebitele a sblížením určitých aspektů právních a správních předpisů členských států týkajících se smluv uzavíraných mezi spotřebiteli a obchodníky.

Článek 2

Definice

Pro účely této směrnice se rozumí:

- 1) „spotřebitelem“ fyzická osoba, která ve smlouvách, na které se vztahuje tato směrnice, jedná za účelem, který nelze považovat za její obchodní činnost, podnikání, řemeslo nebo povolání;
- 2) „obchodníkem“ fyzická nebo právnická osoba bez ohledu na to, zda je v soukromém či veřejném vlastnictví, která jedná, i prostřednictvím jiné osoby jednající jejím jménem nebo v jejím zastoupení, za účelem, který lze považovat za její obchodní činnost, podnikání, řemeslo nebo povolání v souvislosti se smlouvami, na které se vztahuje tato směrnice;
- 3) „zbožím“ veškeré hmotné movité předměty, s výjimkou předmětů, které se prodávají na základě výkonu rozhodnutí nebo jiných soudních opatření; za „zboží“ ve smyslu této směrnice se považuje také voda, plyn a elektřina, které jsou prodávány v omezeném objemu nebo v určitém množství;
- 4) „zbožím vyrobeným podle požadavků spotřebitele“ zboží, které není prefabrikováno a které je vyrobeno na základě individuálního výběru nebo rozhodnutí spotřebitele;
- 5) „kupní smlouvou“ smlouva, na jejímž základě obchodník převádí vlastnictví zboží spotřebiteli nebo se zavazuje k převedení tohoto vlastnictví a spotřebitel hradí cenu tohoto zboží nebo se zavazuje k její úhradě, včetně smluv majících za předmět zboží i služby;

⁽¹⁾ Úř. věst. L 201, 31.7.2002, s. 37.

⁽²⁾ Úř. věst. L 95, 21.4.1993, s. 29.

⁽³⁾ Úř. věst. L 171, 7.7.1999, s. 12.

⁽⁴⁾ Úř. věst. C 321, 31.12.2003, s. 1.

- 6) „smlouvou o poskytování služeb“ jakákoli smlouva jiná než kupní smlouva, na jejímž základě obchodník poskytuje službu spotřebiteli nebo se zavazuje k jejímu poskytnutí a spotřebitel hradí cenu této služby nebo se zavazuje k její úhradě;
- 7) „smlouvou uzavřenou na dálku“ jakákoli smlouva uzavřená mezi obchodníkem a spotřebitelem v rámci organizovaného systému prodeje či poskytování služeb na dálku bez současné fyzické přítomnosti obchodníka a spotřebitele s výhradním použitím jednoho nebo více prostředků komunikace na dálku až do okamžiku uzavření smlouvy, včetně tohoto okamžiku;
- 8) „smlouvou uzavřenou mimo obchodní prostory“ jakákoli smlouva uzavřená mezi obchodníkem a spotřebitelem, která je:
- a) uzavřena za současné fyzické přítomnosti obchodníka a spotřebitele v místě, které není obchodními prostory obchodníka;
 - b) pro kterou byla předložena nabídka spotřebitelem za stejných okolností, které stanoví písmeno a);
 - c) uzavřena v obchodních prostorách obchodníka nebo s použitím prostředků komunikace na dálku bezprostředně po osobním a individuálním oslovení spotřebitele na místě, které není obchodními prostorami obchodníka, za současné fyzické přítomnosti obchodníka a spotřebitele, nebo
 - d) uzavřena během zájezdu organizovaného obchodníkem za účelem nebo s účinkem propagace a prodeje zboží či služeb spotřebiteli;
- 9) „obchodními prostory“:
- a) veškeré nemovité maloobchodní prostory, kde obchodník trvale provozuje svou činnost, nebo
 - b) veškeré movité maloobchodní prostory, kde obchodník obvykle provozuje svou činnost;
- 10) „trvalým nosičem“ jakýkoli nástroj, který umožňuje spotřebiteli nebo obchodníkovi ukládat informace určené jemu osobně, a to způsobem vhodným pro jejich budoucí použití, po dobu přiměřenou jejich účelu, a který umožňuje reprodukci uložených informací v nezměněném stavu;
- 11) „digitálním obsahem“ data, která jsou vytvořena a dodána v digitální podobě;
- 12) „finanční službou“ jakákoli služba bankovní, úvěrové, pojistné, osobní důchodové, investiční nebo platební povahy;
- 13) „veřejnou dražbou“ způsob prodeje, kdy obchodník nabízí zboží nebo služby spotřebitelům, kteří se dražby osobně účastní nebo je jim dána možnost se jí osobně účastnit, prostřednictvím průhledného konkurenčního aukčního prodeje prováděného dražitelem, a kdy vydražitel je povinen toto zboží nebo služby zakoupit;
- 14) „obchodní zárukou“ jakýkoli závazek obchodníka nebo výrobce (dále jen „poskytovatel záruky“) vůči spotřebiteli přesahující jeho záruční povinnost vyplývající ze zákona a spočívající v tom, že mu vrátí zaplacenou cenu nebo že zboží vymění, opraví nebo zařídí jeho servis, pokud zboží neodpovídá údajům nebo jakékoli jiné okolnosti uvedené v záručním listě, která se netýká splnění zákonných podmínek, nebo v příslušné reklamě dostupné v době uzavření smlouvy nebo před jejím uzavřením;
- 15) „doplňkovou smlouvou“ smlouva, na základě níž získává spotřebitel zboží nebo služby, které souvisejí se smlouvou uzavřenou na dálku nebo smlouvou uzavřenou mimo obchodní prostory, a toto zboží nebo služby jsou poskytovány obchodníkem nebo třetí stranou na základě ujednání mezi uvedenou třetí stranou a obchodníkem.

Článek 3

Oblast působnosti

1. Tato směrnice se použije za podmínek a v rozsahu uvedeném v jejích ustanoveních na smlouvy uzavírané mezi obchodníky a spotřebiteli. Vztahuje se také na smlouvy týkající se dodávek vody, plynu, elektřiny nebo tepla z dálkového vytápění, též zajišťovaných veřejnými poskytovateli, v rozsahu, ve kterém jsou tyto komodity poskytovány na smluvním základě.

2. Pokud je ustanovení této směrnice v rozporu s ustanovením jiného právního předpisu Unie, který upravuje zvláštní odvětví, ustanovení tohoto jiného právního předpisu Unie se upřednostní a použije se na uvedená zvláštní odvětví.

3. Tato směrnice se nevztahuje na smlouvy:

a) týkající se sociálních služeb, včetně oblasti sociálního bydlení, péče o děti a podpory rodin a osob, které se trvale nebo dočasně nacházejí v nouzové situaci, a to včetně dlouhodobé péče;

b) týkající se zdravotní péče ve smyslu čl. 3 písm. a) směrnice 2011/24/EU bez ohledu na to, zda je poskytována ve zdravotnických zařízeních či nikoli;

c) týkající se hazardních her, které zahrnují sázení peněžitých částek, včetně loterií, hazardních her v kasinech a sázkových her;

- d) týkající se finančních služeb;
- e) týkající se vzniku, nabývání či převodu nemovitého majetku nebo práv k němu;
- f) týkající se výstavby nových budov, podstatné přestavby stávajících budov a nájmu bytových prostor pro obytné účely;
- g) náležející do oblasti působnosti směrnice Rady 90/314/EHS ze dne 13. června 1990 o souborných službách pro cesty, pobyty a zájezdy ⁽¹⁾;
- h) náležející do oblasti působnosti směrnice Evropského parlamentu a Rady 2008/122/ES ze dne 14. ledna 2009 o ochraně spotřebitele ve vztahu k některým aspektům smluv o dočasném užívání ubytovacího zařízení (timeshare), o dlouhodobých rekreačních produktech, o dalším prodeji a o výměně ⁽²⁾;
- i) jež jsou podle právních předpisů členských států uzavírány za spoluúčasti státního úředníka, který musí být ze zákona nezávislý a nestranný a musí prostřednictvím vyčerpávajícího právního prohlášení zajistit, že spotřebitel smlouvu uzavírá výhradně po zralé úvaze a s vědomím jejího právního dosahu;
- j) týkající se dodávek potravin, nápojů nebo jiného zboží, které je určeno pro běžnou spotřebu v domácnosti a které obchodník fyzicky doručuje spotřebiteli domů, do místa jeho bydliště nebo na jeho pracoviště formou častých a pravidelných dodávek;
- k) týkající se služeb v oblasti přepravy cestujících, s výjimkou čl. 8 odst. 2 a článků 19 a 22;
- l) uzavřené při použití prodejních automatů nebo automatizovaných obchodních prostor;
- m) uzavřené s provozovateli v odvětví telekomunikací prostřednictvím veřejných telefonních automatů za účelem jejich využívání nebo za účelem využívání pouze jednoho připojení spotřebitele pomocí telefonu, internetu nebo faxu.

4. Členské státy se mohou rozhodnout, že tuto směrnici nepoužijí pro smlouvy uzavřené mimo obchodní prostory, u nichž platba učiněná spotřebitelem nepřesahuje částku 50 EUR, ani že neponechají v platnosti či nezavedou odpovídající vnitrostátní ustanovení v případě těchto smluv. Členské státy mohou ve svých vnitrostátních právních předpisech stanovit nižší hodnotu této částky.

⁽¹⁾ Úř. věst. L 158, 23.6.1990, s. 59.

⁽²⁾ Úř. věst. L 33, 3.2.2009, s. 10.

5. Touto směrnicí není dotčeno obecné smluvní právo jednotlivých států, například pravidla týkající se platnosti, sestavení nebo účinku smluv, pokud tyto aspekty obecného smluvního práva nejsou upraveny touto směrnicí.

6. Tato směrnice nebrání obchodníkům v tom, aby nabízeli spotřebitelům smluvní podmínky, které přesahují rámec ochrany poskytované touto směrnicí.

Článek 4

Úroveň harmonizace

Členské státy nesmí v rámci svého vnitrostátního práva ponechat v platnosti ani zavádět ustanovení odchylná od ustanovení této směrnice, včetně více či méně přísných ustanovení za účelem zajištění odlišné úrovně ochrany spotřebitele, pokud není v této směrnici stanoveno jinak.

KAPITOLA II

INFORMACE PRO SPOTŘEBITELE V PŘÍPADĚ SMLUV JINÝCH NEŽ SMLUV UZAVŘENÝCH NA DÁLKU ČI SMLUV UZAVŘENÝCH MIMO OBCHODNÍ PROSTORY

Článek 5

Požadavky na informace o smlouvách jiných než jsou smlouvy uzavřené na dálku či smlouvy uzavřené mimo obchodní prostory

1. Před tím, než je spotřebitel vázán jakoukoliv smlouvou jinou než smlouvou uzavřenou na dálku nebo smlouvou uzavřenou mimo obchodní prostory či odpovídající smluvní nabídkou, poskytne obchodník spotřebiteli jasným a srozumitelným způsobem tyto informace, pokud již tyto informace nejsou patrné ze souvislostí:

- a) hlavní vlastnosti zboží nebo služeb v rozsahu odpovídajícím danému nosiči a zboží či službám;
- b) totožnost obchodníka, například jeho obchodní název, zeměpisnou adresu, na níž je usazen, a jeho telefonní číslo;
- c) celkovou cenu zboží nebo služeb včetně daní, nebo pokud z povahy zboží nebo služeb vyplývá, že cenu nelze rozumně stanovit předem, způsob jejího výpočtu a případně i veškeré další poplatky za dopravu, dodání nebo poštovné, nebo pokud tyto poplatky nelze rozumně stanovit předem, skutečnost, že k ceně mohou být účtovány takové dodatečné poplatky;
- d) případně podmínky platby, dodání a plnění, lhůtu, do níž se obchodník zavazuje dodat zboží nebo poskytnout službu, a obchodníkovy podmínky vyřizování reklamací a stížností;

- e) kromě připomenutí existence zákonné záruky za soulad zboží se smlouvou i existenci a podmínky případného poprodejního servisu a obchodních záruk;
- f) případně dobu platnosti smlouvy, nebo je-li smlouva uzavřena na dobu neurčitou nebo automaticky obnovována, podmínky ukončení smlouvy;
- g) případně funkčnost digitálního obsahu, včetně příslušných technických ochranných opatření;
- h) případně informace o jakékoli příslušné interoperabilitě digitálního obsahu s hardwarem a softwarem, které jsou obchodníkovi známy nebo o nichž lze rozumně očekávat, že by mu měly být známy.

2. Odstavec 1 se uplatní také na smlouvy týkající se dodávek vody, plynu nebo elektřiny, které nejsou prodávány v omezeném objemu nebo ve stanoveném množství, tepla z dálkového vytápění a digitálního obsahu, který není poskytnut na hmotném nosiči.

3. Členské státy nemají povinnost uplatňovat odstavec 1 na smlouvy, které zahrnují běžné transakce a které jsou plněny bezprostředně po okamžiku jejich uzavření.

4. Členské státy mohou přijmout nebo ponechat v platnosti dodatečné požadavky na informace poskytované před uzavřením smluv, na které se vztahuje tento článek.

KAPITOLA III

INFORMACE PRO SPOTŘEBITELE A PRÁVO ODSTOUPIT OD SMLOUVY V PŘÍPADĚ SMLUV UZAVŘENÝCH NA DÁLKU A SMLUV UZAVŘENÝCH MIMO OBCHODNÍ PROSTORY

Článek 6

Požadavky na informace v případě smluv uzavřených na dálku a smluv uzavřených mimo obchodní prostory

1. Před tím, než je spotřebitel vázán smlouvou uzavřenou na dálku nebo smlouvou uzavřenou mimo obchodní prostory či odpovídající smluvní nabídkou, poskytne obchodník spotřebiteli jasným a srozumitelným způsobem tyto informace:

- a) hlavní vlastnosti zboží nebo služeb v rozsahu odpovídajícím danému nosiči a zboží či službám;
- b) totožnost obchodníka, například jeho obchodní jméno;
- c) zeměpisnou adresu, na níž je obchodník usazen, a jeho telefonní číslo, číslo faxu a e-mailovou adresu, pokud existují, které spotřebiteli umožňují urychleně obchodníka

kontaktovat a efektivně s ním komunikovat, a případně adresu a totožnost obchodníka, v jehož zastoupení jedná;

d) zeměpisnou adresu místa podnikání obchodníka, pokud se liší od adresy poskytnuté v souladu s písmenem c), a případně zeměpisnou adresu obchodníka, v jehož zastoupení jedná, na kterou může spotřebitel zaslat případné stížnosti;

e) celkovou cenu včetně daní, nebo pokud z povahy zboží či služby vyplývá, že cenu nelze rozumně stanovit předem, způsob jejího výpočtu a případně i veškeré další poplatky za dopravu, dodání nebo poštovné a jakékoliv další náklady, nebo pokud tyto poplatky nelze rozumně stanovit předem, skutečnost, že k ceně mohou být účtovány takové dodatečné poplatky. V případě smlouvy s platností na dobu neurčitou nebo smlouvy obsahující předplatné zahrnuje cena celkové náklady za jedno zúčtovací období. Pokud takové smlouvy stanoví pevnou sazbu, obsahuje celková cena také celkové měsíční náklady. Pokud celkové náklady nelze rozumně stanovit předem, musí být určen způsob výpočtu ceny;

f) náklady na prostředky komunikace na dálku použité pro uzavření smlouvy, pokud se liší od základní sazby;

g) podmínky platby, dodání a plnění, lhůtu, do níž se obchodník zavazuje dodat zboží nebo poskytnout službu, a případně obchodníkovy podmínky vyřizování reklamací a stížností;

h) pokud lze využít práva odstoupit od smlouvy, pak podmínky, lhůtu a postupy pro uplatnění tohoto práva v souladu s čl. 11 odst. 1, jakož i vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy uvedený v části B přílohy I;

i) případně skutečnost, že v případě odstoupení od smlouvy ponese spotřebitel náklady spojené s navrácením zboží a v případě smluv uzavřených na dálku náklady za navrácení zboží, jestliže toto zboží ze své podstaty nemůže být navráceno obvyklou poštovní cestou;

j) skutečnost, že v případě uplatnění práva odstoupit od smlouvy po předložení žádosti podle čl. 7 odst. 3 nebo čl. 8 odst. 8 je spotřebitel povinen uhradit obchodníkovi přiměřené náklady v souladu s čl. 14 odst. 3;

k) pokud v souladu s článkem 16 není poskytnuto právo odstoupit od smlouvy, informaci, že spotřebitel nebude moci tohoto práva využít, nebo případně informaci, za jakých okolností spotřebitel své právo odstoupit ztrácí;

- l) připomenutí existence zákonné záruky za soulad zboží se smlouvou;
- m) případně existenci a podmínky poprodejní asistenční služby pro zákazníky, poprodejních služeb a obchodních záruk;
- n) případně existenci příslušných kodexů chování ve smyslu čl. 2 písm. f) směrnice 2005/29/ES a způsob jakým lze obdržet jejich kopii;
- o) případně dobu platnosti smlouvy, nebo je-li smlouva uzavřena na dobu neurčitou nebo automaticky obnovována, podmínky ukončení smlouvy;
- p) případně minimální dobu trvání závazků spotřebitele vyplývajících ze smlouvy;
- q) případně existenci záloh nebo jiných finančních záruk, které musí spotřebitel na žádost obchodníka zaplatit nebo poskytnout, a podmínky, které se na ně vztahují.
- r) případně funkčnost digitálního obsahu, včetně příslušných technických ochranných opatření;
- s) případně informace o jakékoli příslušné interoperabilitě digitálního obsahu s hardwarem a softwarem, které jsou obchodníkovi známy nebo o nichž lze rozumně očekávat, že by mu měly být známy;
- t) případně možnost přístupu k mechanismu mimosoudního urovnávání stížností a prostředků nápravy, který se na obchodníka vztahuje, a způsob přístupu k tomuto mechanismu.

2. Odstavec 1 se uplatní také na smlouvy týkající se dodávek vody, plynu nebo elektřiny, které nejsou prodávány v omezeném objemu nebo ve stanoveném množství, tepla z dálkového vytápění a digitálního obsahu, který není poskytnut na hmotném nosiči.

3. V případě veřejné dražby mohou být informace uvedené v odst. 1 písm. b), c) a d) nahrazeny odpovídajícími podrobnostmi pro dražitele.

4. Informace uvedené v odst. 1 písm. h), i) a j) mohou být poskytnuty prostřednictvím vzorového poučení o odstoupení od smlouvy uvedeného v části A přílohy I. Pokud obchodník poskytl spotřebiteli toto poučení se správně vyplněnými údaji, splnil informační požadavky uvedené v odst. 1 písm. h), i) a j).

5. Informace uvedené v odstavci 1 tvoří nedílnou součást smlouvy uzavřené na dálku nebo smlouvy uzavřené mimo obchodní prostory a bez výslovného souhlasu smluvních stran je nelze měnit.

6. Jestliže obchodník nesplnil požadavky na poskytnutí informací o dalších poplatcích či nákladech podle odst. 1 písm. e), nebo o nákladech spojených s navrácením zboží podle odst. 1 písm. i), spotřebitel tyto dodatečné poplatky či náklady nehradí.

7. Členské státy mohou ve svých vnitrostátních právních předpisech ponechat v platnosti nebo zavést jazykové požadavky týkající se smluvních informací s cílem zajistit, aby tyto informace byly pro spotřebitele snadno srozumitelné.

8. Požadavky na informace stanovené v této směrnici doplňují požadavky na informace obsažené ve směrnici 2006/123/ES a ve směrnici 2000/31/ES a nebrání členským státům ve stanovení dodatečných požadavků na informace v souladu s uvedenými směrnici.

Aniž je dotčen první pododstavec, pokud je některé ustanovení směrnice 2006/123/ES nebo směrnice 2000/31/ES týkající se obsahu informací a způsobu jejich poskytování v rozporu s ustanoveními této směrnice, má přednost ustanovení této směrnice.

9. Důkazní břemeno ohledně plnění požadavků na informace uvedených v této kapitole nese obchodník.

Článek 7

Formální požadavky na smlouvy uzavřené mimo obchodní prostory

1. V případě smluv uzavřených mimo obchodní prostory poskytne obchodník spotřebiteli informace stanovené v čl. 6 odst. 1 v papírové podobě, nebo pokud s tím spotřebitel souhlasí, na jiném trvalém nosiči. Tyto informace musí být čitelné a zformulované jasným a srozumitelným jazykem.

2. Obchodník poskytne spotřebiteli kopii podepsané smlouvy nebo potvrzení o uzavřené smlouvě v papírové podobě, nebo pokud s tím spotřebitel souhlasí, na jiném trvalém nosiči, případně včetně potvrzení o předchozím výslovném souhlasu spotřebitele a o seznámení se s podmínkami v souladu s čl. 16 písm. m).

3. Pokud si spotřebitel přeje, aby poskytování služeb nebo dodávka vody, plynu nebo elektřiny, které nejsou prodávány v omezeném objemu nebo ve stanoveném množství, či tepla z dálkového vytápění začaly během lhůty pro odstoupení od smlouvy stanovené v čl. 9 odst. 2, obchodník požádá spotřebitele, aby podal výslovnou žádost na trvalém nosiči.

4. V případě smluv uzavřených mimo obchodní prostory, v jejichž rámci spotřebitel výslovně požádal obchodníka o poskytnutí služeb za účelem provedení opravy nebo údržby a obchodník i spotřebitel okamžitě plní své smluvní závazky a platba, kterou má spotřebitel provést, nepřesahuje 200 EUR:

- a) obchodník poskytne spotřebiteli informace uvedené v čl. 6 odst. 1 písm. b) a c) a informace o ceně nebo o způsobu jejího výpočtu společně s odhadem celkové ceny v papírové podobě, nebo pokud s tím spotřebitel souhlasí, na jiném trvalém nosiči; obchodník poskytne informace uvedené v čl. 6 odst. 1 písm. a), h) a k), avšak nemusí je poskytnout v papírové podobě nebo na jiném trvalém nosiči, pokud s tím spotřebitel výslovně souhlasí;
- b) potvrzení o uzavřené smlouvě vydané v souladu s odstavcem 2 tohoto článku obsahuje informace uvedené v čl. 6 odst. 1.

Členské státy se mohou rozhodnout, že tento odstavec neplatí.

5. V souvislosti s plněním informačních povinností stanovených v této směrnici členské státy neukládají žádné další formální požadavky na informace poskytované před uzavřením smlouvy.

Článek 8

Formální požadavky na smlouvy uzavřené na dálku

1. V případě smluv uzavřených na dálku poskytne obchodník spotřebiteli informace stanovené v čl. 6 odst. 1 nebo mu je zpřístupní způsobem odpovídajícím použitému prostředku komunikace na dálku, a to jasným a srozumitelným jazykem. Jsou-li tyto informace poskytnuty na trvalém nosiči, musí být čitelné.

2. Pokud smlouva uzavírána na dálku elektronickými prostředky zavazuje spotřebitele k zaplacení, upozorní obchodník spotřebitele jasným a výrazným způsobem a bezprostředně před tím, než spotřebitel učiní objednávku, na informace uvedené v čl. 6 odst. 1 písm. a), e), o) a p).

Obchodník zajistí, aby spotřebitel při učinění objednávky výslovně vzal na vědomí, že si je vědom toho, že se objednávkou zavazuje k zaplacení. Pokud je objednávka činěna kliknutím na tlačítko nebo podobnou funkci, musí být toto tlačítko či podobná funkce snadno čitelným způsobem označeny „objedávka zavazující k platbě“ nebo jinou odpovídající a jednoznačnou formulací, která upozorní na skutečnost, že podáním objednávky vzniká povinnost zaplatit obchodníkovi. Nedodrželi-li obchodník ustanovení tohoto pododstavce, není spotřebitel smlouvou nebo objednávkou vázán.

3. Internetové stránky elektronického obchodu musí nejpozději na počátku objednávkového procesu jasně a čitelně uvést, zda platí nějaká omezení pro dodání zboží a jaké způsoby platby jsou přijímány.

4. Pokud se smlouva uzavírá prostřednictvím nosiče, který poskytuje jen omezený prostor nebo čas pro uvedení informací, obchodník na tomto konkrétním nosiči před uzavřením takové smlouvy uvede přinejmenším předsmluvní informace o hlavních znacích zboží nebo služby, svou totožnost, celkovou cenu, informace o právu odstoupit od smlouvy a době platnosti smlouvy a v případě smlouvy na dobu neurčitou podmínky ukončení smlouvy podle čl. 6 odst. 1 písm. a), b), e), h) a o). Ostatní informace podle čl. 6 odst. 1 poskytne obchodník spotřebiteli vhodným způsobem v souladu s odstavcem 1 tohoto článku.

5. Aniž je dotčen odstavec 4, jestliže obchodník spotřebiteli telefonuje za účelem uzavření smlouvy na dálku, sdělí spotřebiteli na začátku hovoru svou totožnost, případně totožnost osoby, v jejímž zastoupení telefonuje, a obchodní účel hovoru.

6. V případě, že se smlouva uzavírá na dálku po telefonu, mohou členské státy stanovit, že obchodník musí spotřebiteli nabídku potvrdit a že spotřebitel začne být nabídkou vázán až po jejím podpisu nebo po odeslání svého písemného souhlasu. Dále mohou stanovit, že toto potvrzení musí být doručeno na trvalém nosiči.

7. Obchodník poskytne spotřebiteli potvrzení o uzavřené smlouvě na trvalém nosiči v přiměřené lhůtě po uzavření smlouvy uzavírané na dálku, a nejpozději v okamžiku dodání zboží nebo před tím, než začne plnění služby. Toto potvrzení zahrnuje:

- a) veškeré informace uvedené v čl. 6 odst. 1, pokud obchodník tyto informace spotřebiteli neposkytl na trvalém nosiči již před uzavřením smlouvy uzavírané na dálku, a
- b) případně potvrzení o předchozím výslovném souhlasu spotřebitele a o seznámení se s podmínkami v souladu s čl. 16 odst. 1 písm. m),.

8. Pokud si spotřebitel přeje, aby poskytování služeb nebo dodávka vody, plynu nebo elektřiny, které nejsou prodávány v omezeném objemu nebo ve stanoveném množství, či tepla z dálkového vytápění začaly během lhůty pro odstoupení od smlouvy stanovené v čl. 9 odst. 2, obchodník požádá spotřebitele, aby podal výslovnou žádost.

9. Tímto článkem nejsou dotčena ustanovení o uzavírání elektronických smluv a podávání elektronických objednávek uvedené v člancích 9 a 11 směrnice 2000/31/ES.

10. V souvislosti s plněním informačních povinností stanovených v této směrnici členské státy neukládají žádné další formální požadavky na informace poskytované před uzavřením smlouvy.

Článek 9

Právo odstoupit od smlouvy

1. S výhradou výjimek uvedených v článku 16 je spotřebiteli poskytnuta lhůta 14 dnů pro odstoupení od smlouvy uzavřené na dálku nebo smlouvy uzavřené mimo obchodní prostory bez uvedení důvodu a bez vzniku jiných nákladů než těch, které jsou uvedeny v čl. 13 odst. 2 a článku 14.

2. Aniž je dotčen článek 10, lhůta pro odstoupení od smlouvy uvedená v odstavci 1 tohoto článku končí po uplynutí 14 dnů:

- a) v případě smluv o poskytování služeb ode dne uzavření smlouvy;
- b) v případě kupních smluv ode dne, kdy spotřebitel nebo jím určená třetí strana (jiná než dopravce) získá zboží do fyzického držení nebo:
 - i) v případě, že spotřebitel objedná v rámci jedné objednávky několik druhů zboží, které je však dodáváno samostatně, ode dne, kdy spotřebitel nebo jím určená třetí strana (jiná než dopravce) získá do fyzického držení poslední zboží,
 - ii) v případě dodávky zboží sestávajícího z několika položek nebo částí ode dne, kdy spotřebitel nebo jím určená třetí strana (jiná než dopravce) získá do fyzického držení poslední položku nebo část,
 - iii) v případě smluv o pravidelné dodávce zboží po stanovenou dobu ode dne, kdy spotřebitel nebo jím určená třetí strana (jiná než dopravce) získá do fyzického držení první zboží;
- c) v případě smluv týkajících se dodávek vody, plynu nebo elektřiny, pokud nejsou prodávány v omezeném objemu nebo ve stanoveném množství, tepla z dálkového vytápění nebo digitálního obsahu, který není poskytnut na hmotném nosiči, ode dne, kdy byla uzavřena smlouva.

3. Členské státy nebrání smluvním stranám v plnění jejich smluvních závazků během lhůty pro odstoupení od smlouvy.

V případě smluv uzavřených mimo obchodní prostory však mohou členské státy ponechat v platnosti stávající vnitrostátní právní předpisy, které obchodníkovi zabraňují od spotřebitele inkasovat platbu během daného období po uzavření smlouvy.

Článek 10

Opomenutí informací o právu odstoupit od smlouvy

1. Pokud obchodník neposkytl spotřebiteli informace o právu odstoupit od smlouvy, jak vyžaduje čl. 6 odst. 1 písm. h), uplyne lhůta pro odstoupení od smlouvy 12 měsíců od uplynutí původní lhůty pro odstoupení od smlouvy stanovené v souladu s čl. 9 odst. 2.

2. Pokud obchodník poskytl spotřebiteli informace podle odstavce 1 tohoto článku do 12 měsíců ode dne uvedeného v čl. 9 odst. 2, uplyne lhůta pro odstoupení od smlouvy 14 dnů ode dne, kdy spotřebitel tyto informace obdrží.

Článek 11

Uplatnění práva odstoupit od smlouvy

1. Spotřebitel před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy informuje obchodníka o svém rozhodnutí odstoupit od smlouvy. K tomuto účelu může spotřebitel buď:

- a) použít vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy, který je uveden v části B přílohy I, nebo
- b) učinit jakékoli jiné jednoznačné prohlášení o svém rozhodnutí odstoupit od smlouvy.

Členské státy nestanoví žádné jiné formální požadavky na vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy než požadavky stanovené v části B přílohy I.

2. Spotřebitel uplatnil právo odstoupit od smlouvy ve lhůtě uvedené v čl. 9 odst. 2 a v článku 10, pokud před uplynutím této lhůty odeslal sdělení o uplatnění svého práva odstoupit od smlouvy.

3. Kromě možností uvedených v odstavci 1 může obchodník nabídnout spotřebiteli i možnost elektronicky vyplnit a odeslat buď vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy uvedený v části I přílohy B, nebo jakékoli jiné jednoznačné prohlášení nacházející se na internetových stránkách obchodníka. V těchto případech obchodník neprodleně zašle spotřebiteli na trvalém nosiči potvrzení o přijetí tohoto oznámení o odstoupení od smlouvy.

4. Důkazní břemeno ohledně uplatnění práva odstoupit od smlouvy v souladu s tímto článkem nese spotřebitel.

Článek 12

Účinky odstoupení od smlouvy

Uplatněním práva odstoupit od smlouvy jsou ukončeny závazky stran, pokud jde o:

- a) plnění smlouvy uzavřené na dálku nebo smlouvy uzavřené mimo obchodní prostory, nebo
- b) uzavření smlouvy na dálku nebo smlouvy mimo obchodní prostory v případech, kdy spotřebitel učinil nabídku.

Článek 13

Závazky obchodníka v případě odstoupení od smlouvy

1. Obchodník vrátí veškeré platby, které obdržel od spotřebitele, případně včetně nákladů na dodání, bez zbytečné prodlevy, a v každém případě nejpozději do čtrnácti dnů ode dne, kdy byl informován o rozhodnutí spotřebitele odstoupit od smlouvy v souladu s článkem 11.

Obchodník použije k vrácení plateb uvedených v prvním pododstavci stejný platební prostředek jako spotřebitel při provedení počáteční transakce, s výjimkou případů, kdy spotřebitel výslovně souhlasil s jiným způsobem vrácení platby, a za předpokladu, že spotřebiteli tím nevzniknou žádné další poplatky.

2. Anž je dotčen odstavec 1, obchodník není povinen uhradit dodatečné náklady související s dodáním, pokud spotřebitel výslovně zvolil jiný než nejlevnější způsob standardního dodání, které obchodník nabízí.

3. Pokud obchodník nenabídl, že zboží osobně vyzvedne, může v případě kupních smluv s vrácením plateb počkat do té doby, než zboží obdrží nebo než spotřebitel prokáže, že zboží odeslal zpět, podle toho, co nastane dříve.

Článek 14

Závazky spotřebitele v případě odstoupení od smlouvy

1. Spotřebitel zašle zboží zpět nebo je předá obchodníkovi či osobě obchodníkem pověřené k jeho převzetí bez zbytečné prodlevy, nejpozději však do čtrnácti dnů ode dne, kdy obchodníkovi sdělil v souladu s článkem 11 své rozhodnutí od smlouvy odstoupit, pokud mu obchodník nenabídl, že si zboží sám vyzvedne. Lhůta se považuje za dodrženu, pokud spotřebitel zašle zboží zpět před uplynutím 14 dnů.

Spotřebitel nese pouze přímé náklady na vrácení zboží, ledaže obchodník souhlasil s jejich převzetím nebo neinformoval spotřebitele o tom, že je nese spotřebitel sám.

V případě smluv uzavřených mimo obchodní prostory, kdy zboží bylo doručeno spotřebiteli domů v době uzavření smlouvy, vyzvedne obchodník zboží na své náklady, pokud povaha zboží obvykle neumožňuje odeslat je zpět poštou.

2. Spotřebitel odpovídá pouze za případné snížení hodnoty zboží v důsledku nakládání s tímto zbožím jiným způsobem, než je nutné k tomu, aby se obeznámil s povahou, vlastnostmi a funkcí zboží. Spotřebitel není v žádném případě odpovědný za případné snížení hodnoty zboží, pokud obchodník neposkytl informace o právu odstoupit od smlouvy podle čl. 6 odst. 1 písm. h).

3. Pokud spotřebitel uplatní právo odstoupit od smlouvy po předložení žádosti podle čl. 7 odst. 3 nebo čl. 8 odst. 8, zaplatí obchodníkovi částku úměrnou rozsahu služeb poskytnutých do doby, kdy spotřebitel informoval obchodníka o uplatnění práva odstoupit od smlouvy, a to v porovnání s celkovým rozsahem smlouvy. Úměrná částka, kterou má spotřebitel zaplatit obchodníkovi, se vypočítá na základě celkové ceny dohodnuté ve smlouvě. Je-li celková cena nepřiměřeně vysoká, úměrná částka se vypočítá na základě tržní hodnoty dodaného zboží nebo poskytnuté služby.

4. Spotřebitel nese žádné náklady na:

a) poskytování služeb nebo dodávky vody, plynu nebo elektřiny, které nejsou prodávány v omezeném objemu nebo ve stanoveném množství, či tepla z dálkového vytápění, provedené zcela nebo částečně během lhůty pro odstoupení od smlouvy, pokud

i) obchodník neposkytl informace podle čl. 6 odst. 1 písm. h) nebo j) nebo

ii) spotřebitel výslovně nepožádal o to, aby služby začaly být poskytovány během lhůty pro odstoupení od smlouvy v souladu s čl. 7 odst. 3 a čl. 8 odst. 8, nebo

b) plné nebo částečné dodání digitálního obsahu, který není poskytnut na hmotném nosiči, pokud

i) spotřebitel nedal předchozí výslovný souhlas k zahájení jeho dodávek před uplynutím čtrnáctidenní lhůty uvedené v článku 9 nebo

ii) spotřebitel nevzal na vědomí, že poskytnutím souhlasu ztrácí své právo odstoupit od smlouvy nebo

iii) obchodník neposkytl potvrzení podle čl. 7 odst. 2 nebo čl. 8 odst. 7.

5. Není-li v čl. 13 odst. 2 a v tomto článku stanoveno jinak, nenese spotřebitel žádnou odpovědnost v důsledku využití svého práva odstoupit od smlouvy.

Článek 15

Účinky uplatnění práva odstoupit od smlouvy v případě doplňkových smluv

1. Aniž je dotčen článek 15 směrnice Evropského parlamentu a Rady 2008/48/ES ze dne 23. dubna 2008 o smlouvách o spotřebitelském úvěru⁽¹⁾, jestliže spotřebitel uplatní své právo odstoupit od smlouvy uzavřené na dálku nebo smlouvy uzavřené mimo obchodní prostory v souladu s články 9 až 14 této směrnice, jsou veškeré související smlouvy automaticky ukončeny bez jakýchkoli jiných nákladů pro spotřebitele, než jsou náklady stanovené v čl. 13 odst. 2 a v článku 14 této směrnice.

2. Členské státy stanoví podrobná pravidla pro ukončení těchto smluv.

Článek 16

Výjimky z práva odstoupit od smlouvy

Členské státy nestanoví právo odstoupit od smlouvy vymezené v článcích 9 až 15 v případě smluv uzavřených na dálku a smluv uzavřených mimo obchodní prostory, pokud jde o:

- a) smlouvy o službách poté, co tyto služby byly v plném rozsahu poskytnuty, přičemž plnění těchto smluv začalo s předchozím výslovným souhlasem spotřebitele a s jeho vědomím, že jakmile obchodník své závazky ze smlouvy zcela splní, ztratí své právo odstoupit od smlouvy;
- b) dodání zboží nebo poskytnutí služeb, jejichž cena závisí na kolísání cen na finančním trhu, které obchodník nemůže ovlivnit a k němuž může dojít během lhůty pro odstoupení od smlouvy;
- c) dodání zboží vyrobeného podle požadavků spotřebitele nebo zboží přizpůsobeného osobním potřebám;
- d) dodání zboží, které snadno podléhá zkáze nebo má krátkou dobu potřeby;
- e) dodání zboží v uzavřeném obalu, které není možné vrátit z důvodu ochrany zdraví nebo z hygienických důvodů a které spotřebitel z tohoto obalu vyňal;
- f) dodání zboží, které je po doručení vzhledem ke své povaze neoddělitelně smícháno s jinými předměty;

g) dodání alkoholických nápojů, jejichž cena byla sjednána v době uzavření kupní smlouvy, jež mohou být dodány až po uplynutí třicet dnů a jejichž skutečná cena závisí na kolísání cen na trhu, které obchodník nemůže ovlivnit;

h) smlouvy, u nichž spotřebitel výslovně požádal obchodníka o to, aby jej navštívil za účelem provedení nezbytné opravy nebo údržby. Pokud při příležitosti takovéto návštěvy obchodník poskytne navíc jiné služby než ty, které si zákazník výslovně vyžádal, nebo dodá navíc jiné zboží než náhradní díly nutné k provedení údržby nebo oprav, má spotřebitel právo od smlouvy na tyto dodatečné služby nebo zboží odstoupit;

i) dodání audiozáznamů nebo videozáznamů či počítačových programů v originálních obalech, které byly spotřebitelem porušeny;

j) dodání novin, periodik nebo časopisů, s výjimkou smluv o předplatném na dodávání takovýchto publikací;

k) smlouvy uzavřené při veřejné dražbě;

l) poskytování ubytování k jiným než obytným účelům, přepravu zboží, pronájem vozidel, stravování nebo služby související s rekreační činností, pokud příslušná smlouva stanoví konkrétní datum nebo lhůtu plnění;

m) dodání digitálního obsahu, který není poskytnut na hmotném nosiči, pokud plnění smlouvy začalo s předchozím výslovným souhlasem spotřebitele a s jeho vědomím, že poskytnutím souhlasu ztratí své právo odstoupit od smlouvy.

KAPITOLA IV

DALŠÍ PRÁVA SPOTŘEBITELŮ

Článek 17

Oblast působnosti

1. Články 18 a 20 se použijí na kupní smlouvy. Tyto články se nevztahují na smlouvy týkající se dodávek vody, plynu nebo elektřiny, které nejsou prodávány v omezeném objemu nebo ve stanoveném množství, tepla z dálkového vytápění nebo na dodání digitálního obsahu, který není poskytnut na hmotném nosiči.

2. Články 19, 21 a 22 se použijí na kupní smlouvy, smlouvy o poskytování služeb a smlouvy o dodání vody, plynu nebo elektřiny, tepla z dálkového vytápění a digitálního obsahu.

⁽¹⁾ Úř. věst. L 133, 22.5.2008, s. 66.

Článek 18

Dodání

1. Pokud se strany nedohodly ohledně doby dodání jinak, obchodník dodá zboží do fyzického držení spotřebitele nebo je převede pod jeho kontrolu bez zbytečných odkladů po uzavření smlouvy, nejpozději však do třiceti dnů ode dne jejího uzavření.

2. Nesplní-li obchodník svou povinnost ohledně dodání zboží v době sjednané se spotřebitelem nebo v době stanovené v odstavci 1, spotřebitel jej vyzve k dodání v dodatečné lhůtě odpovídající daným okolnostem. Nedodá-li obchodník zboží v této dodatečné lhůtě, je spotřebitel oprávněn smlouvu ukončit.

První pododstavec se nepoužije na kupní smlouvy, u nichž obchodník odmítl zboží dodat nebo u nichž má dodání v dohodnuté dodací lhůtě zásadní význam s ohledem na všechny okolnosti, které uzavření smlouvy provázely, nebo u nichž spotřebitel před uzavřením smlouvy informoval obchodníka o tom, že dodání zboží do konkrétního data nebo v konkrétní den má zásadní význam. V těchto případech, tj. pokud obchodník nedodá zboží v termínu dohodnutém se spotřebitelem nebo ve lhůtě stanovené v odstavci 1, je spotřebitel oprávněn smlouvu okamžitě ukončit.

3. Po ukončení smlouvy obchodník bez zbytečných odkladů vrátí všechny částky, které spotřebitel uhradil na základě smlouvy.

4. Kromě ukončení smlouvy v souladu s odstavcem 2 může spotřebitel využít jiných prostředků nápravy stanovených ve vnitrostátních právních předpisech.

Článek 19

Poplatky za používání způsobu platby

Členské státy zakážou obchodníkům účtovat spotřebitelům v souvislosti s použitím konkrétního způsobu platby poplatky, které převyšují náklady na použití daného způsobu platby nesené obchodníkem.

Článek 20

Přechod rizika

V případě smluv, kdy obchodník odesílá zboží spotřebiteli, riziko ztráty nebo poškození zboží přechází na spotřebitele v okamžiku, kdy on sám nebo třetí strana (jiná než dopravce) určená spotřebitelem získá zboží do fyzického držení. Riziko se však přenáší na spotřebitele při předání zboží dopravci, kterého pověřil přepravou zboží spotřebitel, aniž by mu tuto možnost obchodník nabídl; tímto ustanovením nejsou dotčena práva spotřebitele vůči dopravci.

Článek 21

Komunikace po telefonu

Členské státy zajistí, aby v případě, že obchodník provozuje telefonní linku vyhrazenou pro záležitosti týkající se uzavřených smluv, neplatil spotřebitel za hovor s obchodníkem vyšší částku než je běžná sazba.

Prvním pododstavcem není dotčeno právo poskytovatelů telekomunikačních služeb účtovat za tyto hovory poplatky.

Článek 22

Dodatečné platby

Před tím, než je spotřebitel vázán smlouvou nebo nabídkou, si obchodník vyžádá výslovný souhlas spotřebitele pro každou další platbu kromě dohodnuté úhrady za hlavní smluvní závazek obchodníka. Pokud obchodník tento výslovný souhlas spotřebitele neobdržel, ale podsunul mu jej pomocí předem nastavených možností, které musí spotřebitel zamítnout, aby se vyhnul dodatečné platbě, má spotřebitel nárok na vrácení této platby.

KAPITOLA V

OBECNÁ USTANOVENÍ

Článek 23

Prosazování

1. Členské státy zajistí, aby existovaly přiměřené a účinné prostředky pro zajištění dodržování této směrnice.

2. Prostředky uvedené v odstavci 1 zahrnují opatření, jejichž prostřednictvím může jeden nebo několik níže uvedených subjektů určených vnitrostátním právem dát v souladu s vnitrostátními právními předpisy podnět k zahájení soudního řízení nebo řízení před příslušnými správními orgány, aby zajistil uplatňování vnitrostátních předpisů provádějících tuto směrnici:

- a) orgány veřejné správy nebo jejich zástupci;
- b) organizace spotřebitelů s oprávněným zájmem na ochraně spotřebitelů;
- c) profesní organizace, které mají oprávněný zájem konat.

Článek 24

Sankce

1. Členské státy stanoví pravidla pro sankce za porušení vnitrostátních předpisů přijatých podle této směrnice a přijmou všechna nezbytná opatření k zajištění jejich uplatňování. Stanovené sankce musí být účinné, přiměřené a odrazující.

2. Členské státy oznámí tyto předpisy Komisi do 13. prosince 2013 a neprodleně jí oznámí všechny následné změny, které se jich týkají.

Článek 25

Kogentní povaha směrnice

Pokud je rozhodné právo pro smlouvu právem členského státu, spotřebitelé se nesmí vzdát práv, která pro ně vyplývají z vnitrostátních právních předpisů provádějících tuto směrnici.

Všechny smluvní podmínky, na jejichž základě pozbývají práva zaručená touto směrnicí přímo nebo nepřímo platnost nebo jsou omezena, nejsou pro spotřebitele závazné.

Článek 26

Informace

Členské státy přijmou vhodná opatření k informování spotřebitelů a obchodníků o vnitrostátních právních předpisech, kterými se provádí tato směrnice, a případně vyzvou obchodníky a držitele kodexu ve smyslu čl. 2 písm. g) směrnice 2005/29/ES, aby informovali spotřebitele o svých kodexech chování.

Článek 27

Setrvačný prodej

Spotřebiteli nevzniká povinnost poskytnout úhradu v případech nevyžádaného dodání zboží, vody, plynu, elektřiny, tepla z dálkového vytápění nebo digitálního obsahu či nevyžádaného poskytnutí služeb, které je zakázáno na základě čl. 5 odst. 5 a bodu 29 přílohy I směrnice 2005/29/ES. V těchto případech nelze neexistenci odpovědi ze strany spotřebitele po takovém nevyžádaném dodání nebo poskytnutí považovat za souhlas.

Článek 28

Provedení

1. Členské státy do 13. prosince 2013 přijmou a zveřejní právní a správní předpisy nezbytné pro dosažení souladu s touto směrnicí. Neprodleně sdělí Komisi znění těchto opatření formou dokumentů. Komise tyto dokumenty použije k vypracování zprávy uvedené v článku 30.

Budou tyto předpisy používat od 13. června 2014.

Tyto předpisy přijaté členskými státy musí obsahovat odkaz na tuto směrnici nebo musí být takový odkaz učiněn při jejich úředním vyhlášení. Způsob odkazu si stanoví členské státy.

2. Ustanovení této směrnice se použijí na smlouvy uzavřené po 13. června 2014.

Článek 29

Oznamovací povinnost

1. Pokud členský stát využije jakoukoliv z možností regulace podle čl. 3 odst. 4, čl. 6 odst. 7, čl. 6 odst. 8, čl. 7 odst. 4, čl. 8 odst. 6 a čl. 9 odst. 3, uvědomí o tom do 13. prosince 2013 Komisi, jakož i pak o veškerých následných změnách.

2. Komise zajistí, aby údaje uvedené v odstavci 1 byly spotřebitelům a obchodníkům snadno přístupné, mimo jiné na vyhrazených internetových stránkách.

3. Komise předá informace uvedené v odstavci 1 ostatním členským státům a Evropskému parlamentu. Komise konzultuje uvedené informace se zúčastněnými stranami.

Článek 30

Zprávy Komise a revize

Do 13. prosince 2016 předloží Komise Evropskému parlamentu a Radě zprávu o uplatňování této směrnice. V této zprávě zejména posoudí opatření této směrnice týkající se digitálního obsahu, včetně práva odstoupit od smlouvy. Ke zprávě případně přiloží legislativní návrhy s cílem přizpůsobit směrnici vývoji v oblasti práv spotřebitelů.

KAPITOLA VI

ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Článek 31

Zrušení

Směrnice 85/577/EHS a směrnice 97/7/ES ve znění směrnice Evropského parlamentu a Rady 2002/65/ES ze dne 23. září 2002 o uvádění finančních služeb pro spotřebitele na trh na dálku⁽¹⁾ a směrnic 2005/29/ES a 2007/64/ES se zrušují od 13. června 2014.

Odkazy na zrušené směrnice se považují za odkazy na tuto směrnici v souladu se srovnávací tabulkou obsaženou v příloze II.

⁽¹⁾ Úř. věst. L 271, 9.10.2002, s. 16.

Článek 32

Změna směrnice 93/13/EHS

Ve směrnici 93/13/EHS se vkládá článek, který zní:

„Článek 8a

1. Pokud členský stát přijme ustanovení v souladu s článkem 8, uvědomí o nich i o veškerých následných změnách Komisi, zejména pokud tato ustanovení:

- rozšiřují hodnocení nepřiměřenosti na individuálně sjednané smluvní podmínky nebo na přiměřenost ceny či úhrady, nebo
- obsahují seznam smluvních podmínek považovaných za nepřiměřené.

2. Komise zajistí, aby údaje uvedené v odstavci 1 byly spotřebitelům a obchodníkům snadno přístupné, mimo jiné na vyhrazených internetových stránkách.

3. Komise předá informace uvedené v odstavci 1 ostatním členským státům a Evropskému parlamentu. Komise konzultuje uvedené informace se zúčastněnými stranami.“

Článek 33

Změna směrnice 1999/44/ES

Ve směrnici 1999/44/ES se vkládá článek, který zní:

„Článek 8a

Požadavky na předávání informací

1. Pokud některý členský stát přijme v souladu s čl. 8 odst. 2 přísnější ustanovení o ochraně spotřebitele, než jsou

ustanovení čl. 5 odst. 1 až 3 a čl. 7 odst. 1, uvědomí o nich i o veškerých následných změnách Komisi.

2. Komise zajistí, aby údaje uvedené v odstavci 1 byly spotřebitelům a obchodníkům snadno přístupné, mimo jiné na vyhrazených webových stránkách.

3. Komise předá informace uvedené v odstavci 1 ostatním členským státům a Evropskému parlamentu. Komise konzultuje uvedené informace se zúčastněnými stranami.“

Článek 34

Vstup v platnost

Tato směrnice vstupuje v platnost dvacátým dnem po vyhlášení v *Úředním věstníku Evropské unie*.

Článek 35

Určení

Tato směrnice je určena členským státům.

Ve Štrasburku dne 25. října 2011.

Za Evropský parlament

předseda

J. BUZEK

Za Radu

předseda

M. DOWGIELEWICZ

PŘÍLOHA I

Informace o uplatňování práva odstoupit od smlouvy

A. Vzorové poučení o odstoupení od smlouvy

Právo odstoupit od smlouvy

Do 14 dnů máte právo odstoupit od této smlouvy bez udání důvodu.

Lhůta pro odstoupení od smlouvy uplyne 14 dnů ode dne následujícího po dnu [1].

Pro účely uplatnění práva odstoupit od smlouvy nás [2] musíte o svém rozhodnutí odstoupit od této smlouvy informovat formou jednoznačného prohlášení (např. dopisu zasláního poštou, faxu nebo e-mailu). Můžete použít přiložený vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy, není to však Vaší povinností. [3]

Aby byla dodržena lhůta pro odstoupení od této smlouvy, postačuje zaslat sdělení o uplatnění práva odstoupit od smlouvy před uplynutím příslušné lhůty.

Důsledky odstoupení od smlouvy

Pokud odstoupíte od této smlouvy, vrátíme Vám bez zbytečných prodlev a v každém případě nejpozději do 14 dnů ode dne, kdy jsme byli informováni o Vašem rozhodnutí odstoupit od smlouvy, všechny platby, které jsme od Vás obdrželi, včetně nákladů na dodání (kromě dodatečných nákladů vzniklých v důsledku Vámi zvoleného způsobu dodání, který je jiný než nejlevnější způsob standardního dodání nabízený naší společností). Pro vrácení plateb použijeme stejný platební prostředek, který jste použil(a) pro provedení počáteční transakce, pokud jste výslovně neurčil(a) jinak. V žádném případě Vám tím nevzniknou další poplatky. [4]

[5]

[6]

Pokyny pro vyplnění formuláře:

[1.] Vložte jeden z textů v uvozovkách:

- a) v případě smlouvy o poskytování služeb nebo smlouvy týkající se dodávek vody, plynu nebo elektřiny, které nejsou prodávány v omezeném objemu nebo ve stanoveném množství, tepla z dálkového vytápění nebo digitálního obsahu, který není poskytnut na hmotném nosiči: „uzavření smlouvy.“;
- b) v případě kupní smlouvy: „kdy Vy nebo Vámi určená třetí strana (jiná než dopravce) získáte zboží do fyzického držení.“;
- c) v případě smlouvy týkající se různého zboží objednaného spotřebitelem v rámci jedné objednávky a dodaného zvlášť: „kdy Vy nebo Vámi určená třetí strana (jiná než dopravce) získáte do fyzického držení poslední zboží.“;
- d) v případě smlouvy týkající se dodávky zboží sestávajícího z několika položek nebo částí: „kdy Vy nebo Vámi určená třetí strana (jiná než dopravce) získáte do fyzického držení poslední položku nebo část.“;
- e) v případě smlouvy o pravidelné dodávce zboží po stanovenou dobu: „kdy Vy nebo Vámi určená třetí strana (jiná než dopravce) získáte do fyzického držení první zboží.“.

[2.] Vložte Vaše jméno/název, zeměpisnou adresu a případně Vaše telefonní a faxové číslo a e-mailovou adresu.

[3.] Pokud na Vašich internetových stránkách nabízíte spotřebiteli možnost elektronicky vyplnit a odeslat informaci o odstoupení od smlouvy, vložte toto: „Na naší webové stránce můžete rovněž elektronicky vyplnit a odeslat vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy nebo jakékoli jiné jednoznačné prohlášení [vložte internetovou adresu]. Využijete-li této možnosti, obratem Vám zašleme na trvalém nosiči (např. elektronickou poštou) potvrzení o přijetí tohoto oznámení o odstoupení od smlouvy.“

[4.] V případě kupní smlouvy, v níž nenabízíte, že při odstoupení od smlouvy vyzvednete zboží, vložte toto: „S vrácením platby můžeme počkat do té doby, než vrácené zboží obdržíme nebo než prokážete, že jste zboží odeslal zpět, podle toho, co nastane dříve.“

5. Pokud spotřebitel obdržel zboží v souvislosti se smlouvou, vložte zde toto:

a) buď:

— „Zboží vyzvedneme.“, nebo

— „Zboží bez prodlení a v každém případě ne později než 14 dnů ode dne, kdy nám oznámíte, že odstoupíte od této smlouvy, zašlete zpět nebo je předějte na adrese ... [vložte Vaši jméno a zeměpisnou adresu, případně jméno a zeměpisnou adresu osoby, kterou jste oprávnili k převzetí zboží]. Lhůta se považuje za dodrženu, pokud nám zašlete zboží zpět před uplynutím 14 dnů.“;

b) nebo:

— „Náklady spojené s navrácením zboží ponese naše společnost.“, nebo

— „Ponesete přímé náklady spojené s navrácením zboží.“, nebo

— Pokud ve smlouvě uzavřené na dálku nenabízíte, že ponesete náklady spojené s vrácením zboží, a pokud toto zboží ze své podstaty nemůže být vráceno obvyklou poštovní cestou: „Ponesete přímé náklady spojené s navrácením zboží ve výši ... EUR [vložte částku].“ Nebo pokud nelze náklady na vrácení zboží rozumně vypočítat předem: „Ponesete přímé náklady spojené s navrácením zboží. Maximální náklady jsou odhadované ve výši ... EUR [vložte částku].“, nebo

— Pokud v rámci smlouvy uzavřené mimo obchodní prostory nelze zboží ze své podstaty vrátit obvyklou poštovní cestou a v době uzavření smlouvy bylo dodáno spotřebiteli domů: „Zboží vyzvedneme na vlastní náklady.“;

c) „Odpovídáte pouze za jakékoli snížení hodnoty zboží v důsledku nakládání s tímto zbožím jiným způsobem, než je nutné k obeznámení se s povahou, vlastnostmi a funkcí zboží.“

6. V případě smlouvy o poskytování služeb nebo smlouvy týkající se dodávek vody, plynu nebo elektřiny, pokud nejsou prodávány v omezeném objemu nebo ve stanoveném množství, či tepla z dálkového vytápění vložte toto: „Pokud jste požádal(a), aby poskytování služeb nebo dodávky vody/plynu/elektřiny/tepla z dálkového vytápění [nehodící se vymažte] začaly během lhůty pro odstoupení od smlouvy, zaplatíte nám částku úměrnou rozsahu poskytnutých služeb do doby, kdy jste nás informoval(a) o odstoupení od smlouvy, a to v porovnání s celkovým rozsahem služeb stanoveným ve smlouvě.“

B. Vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy

(vyplňte tento formulář a pošlete jej zpět pouze v případě, že chcete odstoupit od smlouvy)

— Adresát [zde obchodník vloží jméno/název, zeměpisnou adresu a případně faxové číslo a e-mailovou adresu obchodníka]:

— Oznamuji/oznamujeme (*), že tímto odstupuji/odstupujeme (*) od smlouvy o nákupu tohoto zboží (*)/o poskytnutí těchto služeb (*)

— Datum objednání (*)/datum obdržení (*)

— Jméno spotřebitele/spotřebitelů

— Adresa spotřebitele/spotřebitelů

— Podpis spotřebitele/spotřebitelů (pouze pokud je tento formulář zasílán v papírové podobě)

— Datum

(*) Nehodící se škrtněte.

PŘÍLOHA II

Srovnávací tabulka

Směrnice 85/577/EHS	Směrnice 97/7/ES	Tato směrnice
Článek 1		Článek 3 ve spojení s čl. 2 body 8 a 9 a čl. 16 písm. h)
	Článek 1	Článek 1 ve spojení s čl. 2 bodem 7.
Článek 2		Čl. 2 bod 1 a 2
	Čl. 2 odst. 1	Čl. 2 bod 7
	Čl. 2 odst. 2	Čl. 2 bod 1
	Čl. 2 odst. 3	Čl. 2 bod 2
	Čl. 2 odst. 4 první věta	Čl. 2 bod 7
	Čl. 2 odst. 4 druhá věta	—
	Čl. 2 odst. 5	—
Čl. 3 odst. 1		Čl. 3, odst. 4
Čl. 3 odst. 2 písm. a)		Čl. 3 odst. 3 písm. e) a f)
Čl. 3 odst. 2 písm. b)		Čl. 3 odst. 3 písm. j)
Čl. 3 odst. 2 písm. c)		—
Čl. 3 odst. 2 písm. d)		Čl. 3 odst. 3 písm. d)
Čl. 3 odst. 2 písm. e)		Čl. 3 odst. 3 písm. d)
Čl. 3 odst. 3		—
	Čl. 3 odst. 1 první odrážka	Čl. 3 odst. 3, bod d)
	Čl. 3 odst. 1 druhá odrážka	Čl. 3 odst. 3 písm. l)
	Čl. 3 odst. 1 třetí odrážka	Čl. 3 odst. 3 písm. m)
	Čl. 3 odst. 1 čtvrtá odrážka	Čl. 3 odst. 3 písm. e) a f)
	Čl. 3 odst. 1 pátá odrážka	Čl. 6 odst. 3 a čl. 16 písm. k) ve spojení s čl. 2 písm. 13
	Čl. 3 odst. 2 první odrážka	Čl. 3 odst. 3 písm. j)
	Čl. 3 odst. 2 druhá odrážka	Čl. 3 odst. 3, písm. f) (pro pronájem bytových prostor pro obytné účely), písm. g) (pro souborné služby pro cesty), písm. h) (pro dočasné užívání ubytovacího zařízení (timeshare)), písm. k) (pro přepravu s výjimkami) a čl. 16 písm. l) (výjimka z práva odstoupit od smlouvy)
Čl. 4 první věta		Čl. 6 odst. 1 písm. b), c) a h), čl. 7 odst. 1 a 2
Čl. 4 druhá věta		Čl. 6 odst. 1 písm. a) a čl. 7 odst. 1
Čl. 4 třetí věta		Čl. 6 odst. 1
Čl. 4 čtvrtá věta		Článek 10
	Čl. 4 odst. 1 písm. a)	Čl. 6 odst. 1 písm. b) a c)
	Čl. 4 odst. 1 písm. b)	Čl. 6 odst. 1 písm. a)

Směrnice 85/577/EHS	Směrnice 97/7/ES	Tato směrnice
	Čl. 4 odst. 1 písm. c)	Čl. 6 odst. 1 písm. e)
	Čl. 4 odst. 1 písm. d)	Čl. 6 odst. 1 písm. e)
	Čl. 4 odst. 1 písm. e)	Čl. 6 odst. 1 písm. g)
	Čl. 4 odst. 1 písm. f)	Čl. 6 odst. 1 písm. h)
	Čl. 4 odst. 1 písm. g)	Čl. 6 odst. 1 písm. f)
	Čl. 4 odst. 1 písm. h)	—
	Čl. 4 odst. 1 písm. i)	Čl. 6 odst. 1 písm. o) a p)
	Čl. 4 odst. 2	Čl. 6 odst. 1 ve spojení s čl. 8 odst. 1, 2 a 4.
	Čl. 4 odst. 3	Čl. 8 odst. 5
	Čl. 5 odst. 1	Čl. 8 odst. 7
	Čl. 5 odst. 2	Čl. 3 odst. 3 písm. m)
	Čl. 6 odst. 1	Čl. 9 odst. 1 a 2, článek 10, čl. 13 odst. 2, článek 14
	Čl. 6 odst. 2	Čl. 13 a čl. 14 odst. 1 druhý a třetí pododstavec
	Čl. 6 odst. 3 první odrážka	Čl. 16 písm. a)
	Čl. 6 odst. 3 druhá odrážka	Čl. 16 písm. b)
	Čl. 6 odst. 3 třetí odrážka	Čl. 16 písm. c) a d)
	Čl. 6 odst. 3 čtvrtá odrážka	Čl. 16 písm. i)
	Čl. 6 odst. 3 pátá odrážka	Čl. 16 písm. j)
	Čl. 6 odst. 3 šestá odrážka	Čl. 3 odst. 3 písm. c)
	Čl. 6 odst. 4	Článek 15
	Čl. 7 odst. 1	Čl. 18 odst. 1 (pro kupní smlouvy)
	Čl. 7 odst. 2	Čl. 18 odst. 2, 3 a 4
	Čl. 7 odst. 3	—
	Článek 8	
	Článek 9	Článek 27
	Článek 10	— (viz však článek 13 směrnice 2002/58/ES)
	Čl. 11 odst. 1	Čl. 23 odst. 1
	Čl. 11 odst. 2	Čl. 23 odst. 2
	Čl. 11 odst. 3 písm. a)	Čl. 6 odst. 9 pro důkazní břemeno týkající se informací poskytovaných před uzavřením smlouvy; pro ostatní: —
	Čl. 11 odst. 3 písm. b)	Článek 24 odst. 1
	Čl. 11 odst. 4	—
	Čl. 12 odst. 1	Článek 25
	Čl. 12 odst. 2	—
	Článek 13	Čl. 3 odst. 2
	Článek 14	Článek 4

Směrnice 85/577/EHS	Směrnice 97/7/ES	Tato směrnice
	Čl. 15 odst. 1	Čl. 28 odst. 1
	Čl. 15 odst. 2	Čl. 28 odst. 1
	Čl. 15 odst. 3	Čl. 28 odst. 1
	Čl. 15, odst. 4	Článek 30
	Článek 16	Článek 26
	Článek 17	—
	Článek 18	Článek 34
	Článek 19	Článek 35
Čl. 5 odst. 1		Článek 9 a 11
Čl. 5 odst. 2		Článek 12
Článek 6		Článek 25
Článek 7		Článek 13, 14 a 15
Článek 8		Článek 4

Příloha nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 2006/2004 ze dne 27. října 2004 o spolupráci mezi vnitrostátními orgány příslušnými pro vymáhání dodržování zákonů na ochranu zájmů spotřebitele („nařízení o spolupráci v oblasti ochrany spotřebitele“) (1)	Považuje se za odkaz na
Body 2 a 11	tuto směrnici

(1) Úř. věst. L 364, 9.12.2004, p. 1.