

## SMERNICE

## SMERNICA EURÓPSKEHO PARLAMENTU A RADY 2011/83/EÚ

z 25. októbra 2011

**o právach spotrebiteľov, ktorou sa mení a dopĺňa smernica Rady 93/13/EHS a smernica Európskeho parlamentu a Rady 1999/44/ES a ktorou sa zrušuje smernica Rady 85/577/EHS a smernica Európskeho parlamentu a Rady 97/7/ES**

(Text s významom pre EHP)

EURÓPSKY PARLAMENT A RADA EURÓPSKEJ ÚNIE,

so zreteľom na Zmluvu o fungovaní Európskej únie, a najmä na jej článok 114,

so zreteľom na návrh Európskej komisie,

so zreteľom na stanovisko Európskeho hospodárskeho a sociálneho výboru <sup>(1)</sup>,

so zreteľom na stanovisko Výboru regiónov <sup>(2)</sup>,

konajúc v súlade s riadnym legislatívnym postupom <sup>(3)</sup>,

keďže:

(1) V smernici Rady 85/577/EHS z 20. decembra 1985 na ochranu spotrebiteľa pri zmluvách uzatváraných mimo prevádzkových priestorov <sup>(4)</sup> a v smernici Európskeho parlamentu a Rady 97/7/ES z 20. mája 1997 o ochrane spotrebiteľa vzhľadom na zmluvy na diaľku <sup>(5)</sup> sa stanovuje niekoľko zmluvných práv spotrebiteľa.

(2) Uvedené smernice sa na základe skúseností preskúmali s cieľom zjednodušiť a aktualizovať platné pravidlá, odstrániť rozdiely a vyplniť neželané medzery v pravidlách. Toto preskúmanie ukázalo, že je vhodné nahradiť uvedené dve smernice jednou smernicou. V tejto smernici by sa preto mali stanoviť štandardné

pravidlá týkajúce sa spoločných aspektov zmlúv na diaľku a zmlúv uzatváraných mimo prevádzkových priestorov, pričom by sa mal odstrániť prístup spočívajúci v minimálnej harmonizácii stanovený v predchádzajúcich smerniciach a súčasne by sa malo umožniť členským štátom, aby v súvislosti s určitými aspektmi ponechali v platnosti alebo prijali vnútroštátne pravidlá.

(3) V článku 169 ods. 1 a v článku 169 ods. 2 písm. a) Zmluvy o fungovaní Európskej únie (ZFEÚ) sa ustanovuje, že Únia prispieva k dosiahnutiu vysokej úrovne ochrany spotrebiteľa prostredníctvom opatrení prijímaných podľa článku 114 zmluvy.

(4) V súlade s článkom 26 ods. 2 ZFEÚ má vnútorný trh zahŕňať oblasť bez vnútorných hraníc, v ktorej je zaručený voľný pohyb tovaru, služieb a sloboda usadiť sa. Harmonizácia určitých aspektov spotrebiteľských zmlúv uzatvorených na diaľku a mimo prevádzkových priestorov je potrebná na podporu skutočného spotrebiteľského vnútorného trhu vytvorením správnej rovnováhy medzi vysokou úrovňou ochrany spotrebiteľa a konkurencieschopnosťou podnikov pri zabezpečení dodržiavania zásady subsidiarity.

(5) Cezhraničný potenciál predaja na diaľku, ktorý by mal byť jedným z hlavných hmatateľných výsledkov vnútorného trhu, sa nevyužíva v plnej miere. V porovnaní so značným nárastom domáceho predaja na diaľku za posledných niekoľko rokov bol rast cezhraničného predaja na diaľku obmedzený. Rozdiel je výrazný, najmä pokiaľ ide o internetový predaj, ktorý má vysoký potenciál ďalšieho rastu. Cezhraničný potenciál zmlúv uzatvorených mimo prevádzkových priestorov (priamy predaj) je obmedzený niekoľkými faktormi vrátane rôznych vnútroštátnych pravidiel v oblasti ochrany spotrebiteľa uložených výrobnému odvetviu. V porovnaní s nárastom domáceho priameho predaja za posledných niekoľko rokov, najmä v sektore služieb, ako napríklad verejných služieb, počet spotrebiteľov využívajúcich tento kanál cezhraničného nákupu zostal nízky. V nadväznosti na rast podnikateľských príležitostí v mnohých členských štátoch malé a stredné podniky (vrátane jednotlivých obchodníkov) alebo zástupcovia spoločností zaoberajúcich sa priamym predajom by sa mali vo väčšej miere

<sup>(1)</sup> Ú. v. EÚ C 317, 23.12.2009, s. 54.

<sup>(2)</sup> Ú. v. EÚ C 200, 25.8.2009, s. 76.

<sup>(3)</sup> Pozícia Európskeho parlamentu z 23. júna 2011 (zatiaľ neuverejnená v úradnom vestníku) a rozhodnutie Rady z 10. októbra 2011.

<sup>(4)</sup> Ú. v. ES L 372, 31.12.1985, s. 31.

<sup>(5)</sup> Ú. v. ES L 144, 4.6.1997, s. 19.

- usilovať hľadať podnikateľské príležitosti v iných členských štátoch, najmä v pohraničných regiónoch. Úplná harmonizácia informácií pre spotrebiteľov a práva na odstúpenie od zmluvy uzatvorenej na diaľku alebo mimo prevádzkových priestorov preto prispeje k vysokej úrovni ochrany spotrebiteľa a lepšiemu fungovaniu spotrebiteľského vnútorného trhu.
- (6) Určité rozdiely vytvárajú na vnútornom trhu značné prekážky, ktoré majú vplyv na obchodníkov a spotrebiteľov. Tieto rozdiely zvyšujú náklady na súlad s pravidlami pre obchodníkov, ktorí chcú predávať tovar alebo poskytovať služby v zahraničí. Neúmerná fragmentácia takisto podkopáva dôveru spotrebiteľov vo vnútorný trh.
- (7) Úplná harmonizácia niektorých kľúčových regulačných aspektov by mala podstatne zvýšiť právnu istotu pre spotrebiteľov i obchodníkov. Spotrebiteľia aj obchodníci by mali mať možnosť spoliehať sa na jednotný regulačný rámec založený na jasne vymedzených právnych pojmoch upravujúcich určité aspekty zmlúv uzatváraných medzi podnikateľmi a spotrebiteľmi v celej Únii. Výsledkom takejto harmonizácie by malo byť odstránenie prekážok vyplývajúcich z fragmentácie pravidiel a dokončenie vnútorného trhu v tejto oblasti. Tieto prekážky možno odstrániť iba ustanovením jednotných pravidiel na úrovni Únie. Spotrebiteľia by navyše mali mať možnosť čerpať výhody z vysokej spoločnej úrovne ochrany v celej Únii.
- (8) Regulačné aspekty, ktoré treba harmonizovať, by sa mali týkať len zmlúv uzavretých medzi obchodníkmi a spotrebiteľmi. Táto smernica by preto nemala mať vplyv na vnútroštátne právo v oblasti zmlúv súvisiacich so zamestnaním, zmlúv týkajúcich sa dedičských práv, zmlúv súvisiacich s rodinným právom a zmlúv súvisiacich so zakladaním a organizáciou spoločností alebo partnerskými dohodami.
- (9) V tejto smernici sa ustanovujú pravidlá týkajúce sa informácií, ktoré sa musia poskytnúť v prípade zmlúv uzavretých na diaľku, zmlúv uzavretých mimo prevádzkových priestorov a iných zmlúv, ako sú zmluvy uzavreté na diaľku a mimo prevádzkových priestorov. Táto smernica upravuje aj právo na odstúpenie od zmlúv uzavretých na diaľku a mimo prevádzkových priestorov a harmonizuje určité ustanovenia týkajúce sa plnenia a niektorých ďalších aspektov zmlúv medzi podnikateľmi a spotrebiteľmi.
- (10) Touto smernicou by nemalo byť dotknuté nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 593/2008 zo 17. júna 2008 o rozhodnom práve pre zmluvné záväzky (Rím I) <sup>(1)</sup>.
- (11) Touto smernicou by nemali byť dotknuté ustanovenia práva Únie týkajúce sa osobitných sektorov, ako sú ľudské lieky, zdravotnícke pomôcky, súkromie a elektronické komunikácie, práva pacientov pri cezhraničnej zdravotnej starostlivosti, označovanie potravín a vnútorný trh s elektrinou a zemným plynom.
- (12) Požiadavky týkajúce sa poskytovania informácií ustanovené v tejto smernici by mali dopĺňať požiadavky v oblasti poskytovania informácií uvedené v smernici Európskeho parlamentu a Rady 2006/123/ES z 12. decembra 2006 o službách na vnútornom trhu <sup>(2)</sup> a v smernici Európskeho parlamentu a Rady 2000/31/ES z 8. júna 2000 o určitých právnych aspektoch služieb informačnej spoločnosti na vnútornom trhu, najmä o elektronickom obchode (smernica o elektronickom obchode) <sup>(3)</sup>. Možnosť, aby členské štáty ustanovili pre poskytovateľov služieb, ktorí sú usadení na ich území, dopĺňujúce požiadavky na informácie, by mala zostať zachovaná.
- (13) Členským štátom by v súlade s právom Únie mala zostať právomoc uplatňovať ustanovenia tejto smernice na oblasti, ktoré nepatria do jej rozsahu pôsobnosti. Členské štáty preto môžu ponechať v platnosti alebo zaviesť vnútroštátne právne predpisy zodpovedajúce ustanoveniam tejto smernice alebo niektorým jej ustanoveniam týkajúcim sa zmlúv, ktoré nepatria do jej rozsahu pôsobnosti. Členské štáty sa napríklad môžu rozhodnúť rozšíriť uplatňovanie pravidiel tejto smernice na právnické osoby alebo na fyzické osoby, ktoré nie sú spotrebiteľmi v zmysle tejto smernice, ako sú napríklad mimovládne organizácie a začínajúce alebo malé a stredné podniky. Členské štáty môžu takisto uplatňovať ustanovenia tejto smernice na zmluvy, ktoré nie sú zmluvami uzavretými na diaľku v zmysle tejto smernice, napríklad preto, že nie sú uzavreté v rámci systému predaja alebo poskytovania služieb organizovaného na diaľku. Členské štáty môžu navyše ponechať v platnosti alebo zaviesť aj vnútroštátne ustanovenia o otázkach, ktoré sa v tejto smernici osobitne neupravujú, ako sú napríklad dodatočné pravidlá pre kúpne zmluvy, okrem iného v súvislosti s dodaním tovaru alebo požiadavkami na poskytnutie informácií počas trvania zmluvy.
- (14) Táto smernica by nemala mať vplyv na vnútroštátne právo v oblasti zmluvného práva, pokiaľ ide o aspekty zmluvného práva, ktoré nie sú upravené touto smernicou. Touto smernicou by preto nemalo byť dotknuté vnútroštátne právo upravujúce napríklad uzavretie alebo platnosť zmluvy (napríklad v prípade absencie súhlasu). Táto smernica by podobne nemala mať vplyv na vnútroštátne právo, pokiaľ ide o všeobecné zmluvné prostriedky nápravy, pravidlá týkajúce sa verejného hospodárskeho poriadku, ako napríklad pravidlá o nadhodnotených alebo neprimerane vysokých cenách, a pravidlá o neetických právnych úkonoch.

<sup>(1)</sup> Ú. v. EÚ L 177, 4.7.2008, s. 6.

<sup>(2)</sup> Ú. v. EÚ L 376, 27.12.2006, s. 36.

<sup>(3)</sup> Ú. v. ES L 178, 17.7.2000, s. 1.

- (15) Táto smernica by nemala harmonizovať jazykové požiadavky, ktoré platia pre spotrebiteľské zmluvy. Členské štáty preto môžu vo svojom vnútroštátnom práve ponechať v platnosti alebo zaviesť jazykové požiadavky, pokiaľ ide o zmluvné informácie a zmluvné podmienky.
- (16) Táto smernica by nemala mať vplyv na vnútroštátne zákony o právnom zastupovaní, ako sú predpisy týkajúce sa osoby, ktorá koná v mene alebo na účet obchodníka (ako je zástupca alebo správca). V tejto oblasti by mali zostať právomoci členským štátom. Táto smernica by sa mala vzťahovať na všetkých obchodníkov, či už verejných, alebo súkromných.
- (17) Vymedzenie pojmu spotrebiteľ by sa malo vzťahovať na fyzické osoby konajúce na účely, ktoré sa netýkajú ich obchodnej ani podnikateľskej činnosti, remesla ani povolania. V prípade dvojúčelovej zmluvy, ak sa zmluva uzatvorí na účely čiastočne v rámci a čiastočne mimo obchodnej činnosti príslušnej osoby a obchodný účel je obmedzený tak, aby neprevažoval v celkovom kontexte zmluvy, takáto osoba by sa tiež mala považovať za spotrebiteľa.
- (18) Táto smernica nemá vplyv na slobodu členských štátov vymedziť v súlade s právom Únie, čo považujú za služby všeobecného hospodárskeho záujmu, ako by tieto služby mali byť v súlade s pravidlami štátnej pomoci organizované a financované a aké konkrétne povinnosti by sa na ne mali vzťahovať.
- (19) Digitálny obsah sú dáta, ktoré sa vyproduktujú a dodajú v digitálnej forme, ako napríklad počítačové programy, aplikácie, hry, hudba, videá alebo texty, bez ohľadu na to, či sú získavané prostredníctvom sťahovania, alebo metódou streamingu z hmotného nosiča alebo iným spôsobom. Zmluvy na dodávanie digitálneho obsahu by mali patriť do rozsahu pôsobnosti tejto smernice. Ak sa digitálny obsah dodáva na hmotnom nosiči, ako je CD alebo DVD, mal by sa považovať za tovar v zmysle tejto smernice. Rovnako ako v prípade zmlúv na dodávky vody, plynu alebo elektriny, ktoré nie sú na predaj v obmedzenom objeme alebo stanovenom množstve, alebo ústredného kúrenia, ani zmluvy, ktoré sa týkajú digitálneho obsahu nedodávaného na hmotnom nosiči, by sa nemali na účely tejto smernice klasifikovať ako kúpne zmluvy ani ako zmluvy o službách. V prípade takýchto zmlúv by spotrebiteľ mal mať právo od zmluvy odstúpiť, ak nedal počas lehoty na odstúpenie súhlas na začatie plnenia zmluvy a neuznal, že následne stratí právo odstúpiť od danej zmluvy. Okrem požadovaných všeobecných informácií by obchodník mal spotrebiteľovi poskytnúť informácie o funkčnosti a relevantnej interoperabilite digitálneho obsahu. Pojem funkčnosť by sa mal vzťahovať na spôsoby, akými možno digitálny obsah použiť, napríklad na sledovanie správania spotrebiteľa; rovnako by sa mal vzťahovať aj na absenciu alebo existenciu akýchkoľvek technických obmedzení, napríklad ochranu prostredníctvom správy digitálnych práv či regionálne kódovanie. Pojem relevantná interoperabilita opisuje informácie týkajúce sa štandardného hardvérového a softvérového prostredia, s ktorým je digitálny obsah kompatibilný, napríklad operačný systém a jeho potrebnú verziu a určité hardvérové prvky. Komisia by mala preskúmať, či je v súvislosti s digitálnym obsahom potrebná ďalšia harmonizácia ustanovení, a v prípade potreby predložiť legislatívny návrh, v ktorom by sa táto otázka riešila.
- (20) Vymedzenie pojmu „zmluva uzavretá na diaľku“ by sa malo vzťahovať na všetky prípady, keď je zmluva medzi obchodníkom a spotrebiteľom uzatvorená v rámci systému predaja alebo poskytovania služieb organizovaného na diaľku výhradne s využitím jedného alebo viacerých prostriedkov komunikácie na diaľku (napríklad objednávka poštou, internet, telefón alebo fax), a to až do ich uzavretia vrátane tohto okamihu. Toto vymedzenie by sa tiež malo vzťahovať na situácie, keď spotrebiteľ navštívi prevádzkové priestory iba na účely získania informácií o tovare alebo službe a následné rokovanie a uzatvorenie zmluvy sa uskutoční na diaľku. Naopak, zmluva, ktorá sa prerokuje v prevádzkových priestoroch obchodníka a nakoniec sa uzavrie prostredníctvom prostriedkov komunikácie na diaľku, by sa za zmluvu uzavretú na diaľku považovať nemala. Rovnako by sa za zmluvu uzavretú na diaľku nemala považovať ani zmluva, o ktorej sa začne rokovať prostredníctvom komunikácie na diaľku, no nakoniec sa uzavrie v prevádzkových priestoroch obchodníka. Podobne by pojem „zmluva uzavretá na diaľku“ nemal zahŕňať objednávky, ktoré spotrebiteľ uskutoční prostredníctvom prostriedkov komunikácie na diaľku s cieľom požiadať odborníka o poskytnutie služby, ako napríklad v prípade spotrebiteľa, ktorý sa telefonicky objedná u kaderníka. Pojem „systém predaja alebo poskytovania služieb organizovaný na diaľku“ by mal zahŕňať systémy, ktoré ponúka iná tretia strana ako obchodník, ale obchodník ich využíva, ako napríklad platforma online. Nemal by sa však vzťahovať na prípady, keď internetová stránka iba poskytuje informácie o obchodníkovi, jeho tovare a/alebo službách a o jeho kontaktných údajoch.
- (21) Zmluva uzavretá mimo prevádzkových priestorov by sa mala vymedziť ako zmluva uzavretá za súčasnej fyzickej prítomnosti obchodníka a spotrebiteľa na mieste, ktoré nepatrí medzi prevádzkové priestory obchodníka, ako napríklad v dome spotrebiteľa alebo na jeho pracovisku. Spotrebiteľia sa mimo prevádzkových priestorov môžu potenciálne cítiť pod psychologickým tlakom alebo voči nim môže byť využitý moment prekvapenia bez ohľadu na to, či si spotrebiteľ návštevu obchodníka vyžiadala, alebo nie. Vymedzenie pojmu zmluva uzavretá mimo prevádzkových priestorov by malo zahŕňať aj situácie, keď je spotrebiteľ osobne a individuálne oslovený mimo prevádzkových priestorov, ale zmluva sa hneď potom uzavrie v prevádzkových priestoroch obchodníka alebo prostredníctvom prostriedkov komunikácie na diaľku. Vymedzenie pojmu zmluva uzavretá mimo prevádzkových priestorov by sa nemalo vzťahovať na situácie, keď obchodník navštívi spotrebiteľa v jeho dome výlučne s cieľom uskutočniť merania alebo

- poskytnúť odhad bez akéhokoľvek záväzku spotrebiteľa a keď sa zmluva uzavrie až neskôr v prevádzkových priestoroch obchodníka alebo prostredníctvom prostriedkov komunikácie na diaľku na základe odhadu obchodníka. V takýchto prípadoch by sa zmluva nemala považovať za takú, ktorá sa uzavrela hneď po tom, čo obchodník oslovil spotrebiteľa, ak spotrebiteľ mal pred uzavretím zmluvy čas uvažovať o odhade obchodníka. Nákupy uskutočnené počas zájazdu usporiadaného obchodníkom, pri ktorom sa propagujú a ponúkajú na predaj nadobudnuté výrobky, by sa mali považovať za zmluvy uzavreté mimo prevádzkových priestorov.
- (22) Prevádzkové priestory by mali zahŕňať priestory v akejkoľvek forme (napríklad obchody, stánky alebo nákladné automobily), ktoré slúžia ako stále alebo zvyčajné miesto podnikania obchodníka. Stánky na trhoch a veľtrhoch by sa mali považovať za prevádzkové priestory, ak spĺňajú uvedenú podmienku. Maloobchodné priestory, v ktorých obchodník sezónne vykonáva svoju činnosť, napríklad počas turistického sezóny v lyžiarskom alebo prímorskom stredisku, by sa za prevádzkové priestory mali považovať, keďže v nich obchodník zvyčajne vykonáva svoju činnosť. Miesta prístupné verejnosti, ako sú ulice, nákupné strediská, pláže, športové zariadenia a verejná doprava, ktoré obchodník využíva na svoje obchodné činnosti výnimočne, ako aj súkromné obydlia alebo pracoviská by sa nemali považovať za prevádzkové priestory. Prevádzkové priestory osoby, ktorá koná v mene alebo na účet obchodníka, ako je definované v tejto smernici, by sa v zmysle tejto smernice za prevádzkové priestory považovať mali.
- (23) Trvalé nosiče by mali spotrebiteľovi umožniť uchovávať informácie tak dlho, ako to preňho bude potrebné z hľadiska ochrany jeho záujmov plynúcich z jeho vzťahu s obchodníkom. Takéto nosiče by mali zahŕňať najmä papier, USB kľúče, CD-ROM-y, DVD, pamäťové karty alebo pevné disky počítačov, ako aj e-mail.
- (24) Verejná dražba je dražba, na ktorej sa obchodníci a spotrebiteľia osobne zúčastňujú alebo majú túto možnosť. Obchodník ponúka spotrebiteľovi tovar alebo služby prostredníctvom postupu podávania ponúk, ktorý je v niektorých členských štátoch zákonom povolené použiť na ponuku tovaru alebo služieb v rámci verejného predaja. Vydražiteľ je zaviazaný tento tovar alebo služby kúpiť. Používanie platforiem online, ktoré majú spotrebiteľia a obchodníci k dispozícii, na účely dražby by sa v zmysle tejto smernice nemalo považovať za verejnú dražbu.
- (25) Táto smernica by sa podobne ako v prípade zmlúv na dodávky vody, plynu alebo elektriny mala vzťahovať aj na zmluvy, ktoré súvisia s ústredným kúrením. Ústredné kúrenie znamená dodávky tepla napríklad vo forme pary alebo horúcej vody z ústredného zdroja výroby prostredníctvom prepravného a distribučného systému do viacerých budov na účely kúrenia.
- (26) Zmluvy súvisiace s prevodom nehnuteľného majetku alebo práv k nehnuteľnému majetku alebo s vytvorením alebo nadobudnutím tohto nehnuteľného majetku alebo týchto práv, zmluvy o výstavbe nových budov alebo o podstatnej prestavbe existujúcich budov, ako aj zmluvy o prenájme priestorov na obytné účely už podliehajú viacerým osobitným požiadavkám v rámci vnútroštátnych právnych predpisov. Takéto zmluvy zahŕňajú napríklad predaj doteraz nepostavených nehnuteľností a splátkový predaj. Ustanovenia tejto smernice nie sú vhodné pre tieto zmluvy, ktoré by preto mali byť vyňaté z rozsahu jej pôsobnosti. Podstatná prestavba je prestavba, ktorá je porovnateľná s výstavbou novej budovy, napríklad v prípade, keď sa zo starej budovy zachová len fasáda. Zmluvy o službách, najmä tie, ktoré sa vzťahujú na výstavbu prístavkov k budovám (napríklad garáž alebo veranda) a na opravu a renováciu budov, ktoré nie sú podstatnou prestavbou, by mali patriť do rozsahu pôsobnosti tejto smernice rovnako ako zmluvy o službách realitného agenta a zmluvy o prenájme priestorov na iné účely ako na bývanie.
- (27) Dopravné služby zahŕňajú osobnú dopravu a prepravu tovaru. Osobná doprava by mala byť z rozsahu pôsobnosti tejto smernice vyňatá, keďže sa na ňu už vzťahujú iné právne predpisy Únie alebo – v prípade verejnej dopravy a taxislužieb – regulácia na vnútroštátnej úrovni. Ustanovenia tejto smernice na ochranu spotrebiteľov pred neprimeranými poplatkami za použitie platobných prostriedkov alebo pred skrytými nákladmi by sa však mali vzťahovať aj na zmluvy o osobnej doprave. Pokiaľ ide o prepravu tovaru a prenájom áut, ktoré medzi služby patria, mala by sa na spotrebiteľov vzťahovať ochrana vyplývajúca z tejto smernice s výnimkou práva na odstúpenie od zmluvy.
- (28) S cieľom predísť administratívne zaťaženie obchodníkov sa členské štáty môžu rozhodnúť neuplatňovať túto smernicu v prípade, ak sa mimo prevádzkových priestorov predáva tovar alebo sa poskytujú služby nízkej hodnoty. Cenový prah by sa mal stanoviť na dostatočne nízkej úrovni, aby sa vylúčili len nákupy malého významu. Členské štáty by mali mať možnosť určiť túto hodnotu vo vnútroštátnych právnych predpisoch za predpokladu, že nepresiahne výšku 50 EUR. Ak spotrebiteľ uzavrie súčasne dve alebo viacero zmlúv týkajúcich sa súvisiacich predmetov, na účely uplatňovania tejto prahovej hodnoty by sa mali brať do úvahy ich celkové náklady.



- (29) Sociálne služby majú zo svojej podstaty osobitné vlastnosti, ktoré sa zohľadňujú v osobitných právnych predpisoch pre tento sektor, čiastočne na úrovni Únie a čiastočne na vnútroštátnej úrovni. Sociálne služby zahŕňajú na jednej strane služby pre mimoriadne znevýhodnené osoby alebo osoby s nízkym príjmom, ako aj služby pre osoby a rodiny, ktoré potrebujú pomoc pri vykonávaní bežných každodenných úloh, a na druhej strane služby pre všetkých ľudí, ktorí potrebujú osobitnú pomoc, podporu, ochranu alebo povzbudenie v konkrétnej životnej fáze. Patria medzi ne okrem iného služby pre deti a mládež, služby v oblasti pomoci rodinám, osamelým rodičom a starším osobám a služby pre migrantov. Zahŕňajú služby krátkodobej aj dlhodobej starostlivosti, aké zabezpečujú napríklad služby poskytovateľov domácej starostlivosti alebo zariadenia asistovaného bývania a ubytovne alebo domovy („domovy s ošetrovateľskými službami“). Sociálne služby nie sú len tie služby, ktoré poskytuje štát na celoštátnej, regionálnej alebo miestnej úrovni prostredníctvom poskytovateľov, ktorých poveril, alebo prostredníctvom charitím uznaných, ale aj tie služby, ktoré poskytujú súkromní prevádzkovatelia. Ustanovenia tejto smernice nie sú vhodné pre sociálne služby, ktoré by preto mali byť z rozsahu jej pôsobnosti vyňaté.
- (30) Zdravotná starostlivosť si z dôvodu svojej technickej komplexnosti, významu pre služby všeobecného záujmu a rozsiahleho financovania z verejných zdrojov vyžaduje osobitné právne predpisy. Zdravotná starostlivosť sa v smernici Európskeho parlamentu a Rady 2011/24/EÚ z 9. marca 2011 o uplatňovaní práv pacientov pri cezhraničnej zdravotnej starostlivosti<sup>(1)</sup> vymedzuje ako „služby zdravotnej starostlivosti, ktoré pacientom poskytujú zdravotnícki pracovníci s cieľom posúdiť, zachovať alebo obnoviť ich zdravotný stav vrátane predpisovania, výdaja a poskytovania liekov a zdravotníckych pomôcok“. Zdravotnícky pracovník je v uvedenej smernici definovaný ako lekár, sestra zodpovedná za všeobecnú starostlivosť, zubný lekár, pôrodná asistentka alebo farmaceut v zmysle smernice Európskeho parlamentu a Rady 2005/36/ES zo 7. septembra 2005 o uznávaní odborných kvalifikácií<sup>(2)</sup> alebo iný odborník vykonávajúci činnosti v odvetví zdravotníctva, ktoré sú obmedzené na regulované povolanie, ako sa vymedzuje v článku 3 ods. 1 písm. a) smernice 2005/36/ES, alebo osoba, ktorá sa považuje za zdravotníckeho pracovníka podľa právnych predpisov členského štátu, v ktorom sa poskytuje ošetrovanie. Ustanovenia tejto smernice nie sú vhodné pre zdravotnú starostlivosť, ktorá by preto mala byť z rozsahu jej pôsobnosti vyňatá.
- (31) Hazardné hry by mali byť z rozsahu pôsobnosti tejto smernice vyňaté. Činnosti týkajúce sa hazardných hier sú činnosti, ktoré zahŕňajú uzavieranie peňažných stávkov pri hazardných hrách vrátane lotérií, hazardných hier v kasinách a stávkových transakcií. Členské štáty by mali mať v súvislosti s týmito činnosťami možnosť prijímať iné, a to aj prísnejšie opatrenia na ochranu spotrebiteľa.
- (32) Existujúce právne predpisy Únie týkajúce sa okrem iného spotrebiteľských finančných služieb, balíka cestovných služieb a časovo vymedzeného užívania ubytovacích zariadení obsahujú viaceré pravidlá o ochrane spotrebiteľa. Preto by sa táto smernica nemala vzťahovať na zmluvy v uvedených oblastiach. Pokiaľ ide o finančné služby, členské štáty by mali byť nabádané k na to, aby sa pri tvorbe právnych predpisov v oblastiach, ktoré nie sú regulované na úrovni Únie, inšpirovali existujúcimi právnymi predpismi Únie v danej oblasti, a to takým spôsobom, aby boli zabezpečené rovnaké podmienky pre všetkých spotrebiteľov a všetky zmluvy týkajúce sa finančných služieb.
- (33) Obchodník by mal byť povinný vopred informovať spotrebiteľa o akýchkoľvek podmienkach, na základe ktorých platí spotrebiteľ obchodníkovi zálohu, vrátane podmienky, keď je zablokovaná určitá suma na kreditnej alebo debetnej karte spotrebiteľa.
- (34) Obchodník by mal dať spotrebiteľovi jasné a zrozumiteľné informácie predtým, než bude spotrebiteľ viazaný zmluvou uzavretou na diaľku alebo mimo prevádzkových priestorov, inou zmluvou, než je zmluva uzavretá na diaľku alebo mimo prevádzkových priestorov, alebo akoukoľvek príslušnou ponukou. Pri poskytovaní týchto informácií by mal obchodník zohľadniť špecifické potreby spotrebiteľov, ktorí sú obzvlášť zraniteľní vzhľadom na ich oslabený duševný, fyzický alebo psychický stav, vek alebo dôverčivosť, a to spôsobom, ktorý môže obchodník v rozumnej miere predpokladať. Zohľadnenie takýchto špecifických potrieb by však nemalo viesť k rôznej miere ochrany spotrebiteľa.
- (35) Informácie, ktoré má obchodník spotrebiteľovi poskytnúť, by mali byť povinné a nemalo by byť možné ich meniť. Zmluvné strany by však mali mať možnosť výslovne sa dohodnúť na zmene obsahu zmluvy, ktorú následne uzavrujú, ako napríklad na zmene podmienok dodávky.
- (36) V prípade zmlúv na diaľku by sa mali požiadavky na informácie upraviť s cieľom zohľadniť technické obmedzenia určitých médií, ako sú obmedzenia počtu znakov na obrazovkách určitých mobilných telefónov alebo časové obmedzenia televíznych reklamných šotov. V takýchto prípadoch by mal obchodník spĺňať minimálny súbor požiadaviek na informácie a mal by odkázať spotrebiteľa na iný zdroj informácií, napríklad poskytnutím čísla na bezplatnú telefónnu linku alebo hypertextového odkazu na internetovú stránku obchodníka, kde je príslušná informácia priamo k dispozícii a je ľahko dostupná. Pokiaľ ide o požiadavku informovať spotrebiteľa o nákladoch spojených s vrátením tovaru, ktorý vzhľadom na jeho povahu zvyčajne nemožno vrátiť poštou, bude sa považovať za splnenú napríklad vtedy, ak obchodník uvedie jedného prepravcu (napríklad toho, ktorého určil na dodávku tovaru) a jednu cenu týkajúcu sa nákladov na vrátenie tovaru. Ak obchodník nemôže

(1) Ú. v. EÚ L 88, 4.4.2011, s. 45.

(2) Ú. v. EÚ L 255, 30.9.2005, s. 22.

náklady spojené s vrátením tovaru z rozumných dôvodov vypočítať vopred, napríklad preto, že zariadenie vrátenia tovaru sám neponúka, mal by poskytnúť vyhlásenie o tom, že tieto náklady bude musieť spotrebiteľ uhradiť a môžu byť vysoké, pričom by mal poskytnúť aj rozumný odhad maximálnych nákladov, ktorý by mohol byť založený na nákladoch na dodávku spotrebiteľovi.

- (37) Keďže v prípade predaja na diaľku spotrebiteľ nemôže tovar pred uzatvorením zmluvy vidieť, mal by mať právo na odstúpenie od zmluvy. Z rovnakého dôvodu by spotrebiteľ mal mať možnosť otestovať a skontrolovať tovar, ktorý kúpil, v rozsahu potrebnom na zistenie povahy, charakteristík a fungovania tovaru. Pokiaľ ide o zmluvy uzavreté mimo prevádzkových priestorov, spotrebiteľ by mal mať právo odstúpiť od zmluvy z dôvodu potenciálneho prekvapujúceho prvku a/alebo psychologického tlaku. Odstúpením od zmluvy by sa mala ukončiť povinnosť zmluvných strán plniť zmluvu.
- (38) Internetové stránky obchodu by mali najneskôr na začiatku postupu vytvárania objednávky jasne a čitateľne uviesť, či platia nejaké obmedzenia týkajúce sa dodávky tovaru a aké platobné prostriedky sa prijímajú.
- (39) Je dôležité zabezpečiť, aby si spotrebiteľ mohol v zmluvách uzavretých na diaľku prostredníctvom internetových stránok v plnom rozsahu prečítať hlavné časti zmluvy a porozumieť im predtým, než podá objednávku. Na tento účel by sa malo v tejto smernici stanoviť, že tieto časti musia byť zobrazené v tesnej blízkosti potvrdenia, ktoré sa vyžaduje pred podaním objednávky. Je tiež dôležité zabezpečiť, aby spotrebiteľ v takýchto situáciách mal možnosť určiť okamih, od ktorého preberie záväzok zaplatiť obchodníkovi. Pozornosť spotrebiteľa by sa preto mala osobitne upriamiť prostredníctvom jednoznačnej formulácie na skutočnosť, že podanie objednávky zahŕňa záväzok zaplatiť obchodníkovi.
- (40) V súčasnosti existujú rozdiely v dĺžke lehôt na odstúpenie od zmluvy medzi jednotlivými členskými štátmi, ako aj medzi zmluvami uzatvorenými na diaľku a mimo prevádzkových priestorov, čo spôsobuje právnu neistotu a náklady na súlad s pravidlami. Na zmluvy uzatvorené na diaľku a na zmluvy uzatvorené mimo prevádzkových priestorov by sa mala vzťahovať rovnaká lehota na odstúpenie od zmluvy. V prípade zmlúv o službách by mala lehota na odstúpenie od zmluvy uplynúť 14 dní od jej uzavretia. V prípade kúpnych zmlúv by lehota na odstúpenie mala uplynúť 14 dní odo dňa, keď spotrebiteľ alebo tretia strana, ktorou nie je prepravca a ktorú určil spotrebiteľ, získa tovar do fyzickej držby. Okrem toho by spotrebiteľ mal mať možnosť uplatniť právo odstúpiť od zmluvy pred získaním tovaru do fyzickej držby. Ak si spotrebiteľ objedná v rámci jednej objednávky viac druhov tovaru, ktoré sa však dodávajú samostatne, lehota na odstúpenie od zmluvy by mala uplynúť 14 dní odo dňa, keď spotrebiteľ získa do fyzickej držby posledný tovar. Ak sa tovar dodáva po viacerých dieloch alebo kusoch, lehota na odstúpenie by mala uplynúť 14 dní odo dňa, keď spotrebiteľ získa do fyzickej držby posledný diel alebo kus.
- (41) V záujme zabezpečenia právnej istoty je vhodné, aby sa nariadenie Rady (EHS, Euratom) č. 1182/71 z 3. júna 1971, ktorým sa stanovujú pravidlá pre lehoty, dátumy a termíny<sup>(1)</sup>, uplatňovalo na výpočet lehôt uvedených v tejto smernici. Preto by sa mali všetky lehoty zahrnuté v tejto smernici chápať ako lehoty vyjadrené v kalendárnych dňoch. Ak sa má lehota vyjadrená v dňoch počítať od momentu, keď dôjde k určitej udalosti alebo sa uskutoční určité opatrenie, deň, počas ktorého k tejto udalosti dôjde alebo sa toto opatrenie uskutoční, by sa nemal považovať za súčasť danej lehoty.
- (42) Ustanoveniami týkajúcimi sa práva na odstúpenie od zmluvy by nemali byť dotknuté zákony ani iné právne predpisy členských štátov, ktorými sa upravuje vypovedanie alebo nevymáhateľnosť zmluvy alebo možnosť spotrebiteľa splniť si zmluvné záväzky pred lehotou stanovenou v zmluve.
- (43) Ak obchodník primerane neinformoval spotrebiteľa pred uzavretím zmluvy na diaľku alebo mimo prevádzkových priestorov, lehota na odstúpenie od zmluvy by sa mala predĺžiť. Na účely zabezpečenia právnej istoty, pokiaľ ide o dĺžku lehoty na odstúpenie od zmluvy, by však malo byť zavedené obmedzenie v podobe 12-mesačnej lehoty.
- (44) Rozdiely v spôsobe, akým sa právo na odstúpenie od zmluvy uplatňuje v členských štátoch, spôsobili náklady pre obchodníkov zaoberajúcich sa cezhraničným obchodom. Zavedením harmonizovaného vzorového formulára na odstúpenie od zmluvy, ktorý spotrebiteľ môže využiť, by sa mal uľahčiť proces odstúpenia od zmluvy a zabezpečiť právna istota. Z týchto dôvodov by členské štáty nemali do vzorového formulára platného pre celú Úniu dopĺňať žiadne ďalšie prezentačné požiadavky týkajúce sa napríklad veľkosti písma. Spotrebiteľ by však mal mať naďalej možnosť odstúpiť od zmluvy prostredníctvom vyhlásenia formulovaného vlastnými slovami za predpokladu, že jeho vyhlásenie o rozhodnutí odstúpiť od zmluvy určené obchodníkovi je jednoznačné. List, telefonický hovor alebo vrátenie tovaru spolu s jasným vyhlásením by mohli túto požiadavku splňať, ale dôkazné bremeno týkajúce sa skutočností, že sa od zmluvy odstúpilo v rámci lehoty ustanovenej v smernici, by mal znášať spotrebiteľ. Preto je v záujme spotrebiteľa využívať pri informovaní obchodníka o odstúpení od zmluvy trvalý nosič.

(1) Ú. v. ES L 124, 8.6.1971, s. 1.

- (45) Keďže skúsenosti ukazujú, že mnohí spotrebiteľia a obchodníci uprednostňujú komunikáciu prostredníctvom internetovej stránky obchodníka, obchodník by mal mať možnosť ponúknuť možnosť vyplnenia formulára na odstúpenie od zmluvy na internete. V tomto prípade by mal obchodník neodkladne napríklad e-mailom potvrdiť jeho prijatie.
- (46) V prípade, že spotrebiteľ odstúpi od zmluvy, mal by obchodník vrátiť spotrebiteľovi všetky prijaté platby vrátane platieb pokrývajúcich náklady obchodníka na doručenie tovaru spotrebiteľovi. Vrátenie platieb by sa nemalo uskutočniť prostredníctvom poukážky, pokiaľ spotrebiteľ nepoužil poukážky pri pôvodnej transakcii alebo nevyjadril výslovný súhlas s ich použitím. Ak si spotrebiteľ výslovne zvolí určitý spôsob doručenia (napríklad expresné doručenie do 24 hodín), hoci obchodník mu ponúkol bežný a všeobecne prijateľný spôsob doručenia, s ktorým by boli spojené nižšie náklady na doručenie, spotrebiteľ by mal znášať rozdiel v nákladoch medzi týmito dvoma spôsobmi doručenia.
- (47) Niektorí spotrebiteľia uplatňujú právo na odstúpenie od zmluvy po tom, čo používali tovar vo väčšej miere, než aká je potrebná na zistenie povahy, charakteristík a funkčnosti tovaru. V takom prípade by spotrebiteľ nemal stratiť právo na odstúpenie od zmluvy, ale mal by byť zodpovedný za akékoľvek zníženie hodnoty tovaru. Na účely zistenia povahy, charakteristík a funkčnosti tovaru by mal spotrebiteľ s tovarom manipulovať a skontrolovať ho len takým spôsobom, akým by mu to bolo umožnené v obchode. Napríklad spotrebiteľ by mal oblečenie len vyskúšať, ale nemal by ho nosiť. Spotrebiteľ by mal preto počas lehoty na odstúpenie od zmluvy s tovarom manipulovať a skontrolovať ho s náležitou starostlivosťou. Povinnosti spotrebiteľa v prípade odstúpenia od zmluvy by nemali spotrebiteľa odradiť od toho, aby uplatnil právo na odstúpenie od zmluvy.
- (48) Spotrebiteľ by mal mať povinnosť zaslať tovar späť najneskôr do 14 dní od informovania obchodníka o svojom rozhodnutí odstúpiť od zmluvy. V situáciách, keď si obchodník alebo spotrebiteľ nespĺnia povinnosti spojené s uplatnením práva na odstúpenie od zmluvy, by sa mali uplatniť sankcie ustanovené vo vnútroštátnych právnych predpisoch v súlade s touto smernicou, ako aj ustanovenia zmluvného práva.
- (49) Pre zmluvy uzavreté na diaľku a zmluvy uzavreté mimo prevádzkových priestorov by mali existovať určité výnimky z práva na odstúpenie od zmluvy. Uplatňovanie práva na odstúpenie od zmluvy by mohlo byť nevhodné napríklad vzhľadom na povahu určitého tovaru alebo služieb. Tak je to napríklad pri víne dodanom dlho po uzavretí zmluvy špekulatívneho charakteru, kde jeho hodnota závisí od kolísania cien na trhu („vin en primeur“). Právo na odstúpenie od zmluvy by sa nemalo uplatňovať v prípade tovaru, ktorý je vyrobený podľa špecifikácií spotrebiteľa alebo ktorý je jasne vyrobený na mieru, ako sú napríklad záclony šité na mieru, ako ani v prípade tovaru, ktorý je svojou povahou po dodaní neoddeliteľne zmiešaný s inými položkami, napríklad v prípade dodávok paliva. Poskytnutie práva na odstúpenie od zmluvy spotrebiteľovi by tiež mohlo byť nevhodné v prípade niektorých služieb, pri ktorých uzavretie zmluvy vedie k rezervácii určitej kapacity, v prípade ktorej by pri uplatnení práva na odstúpenie od zmluvy mohol mať obchodník problémy s jej naplnením. To by sa mohlo stať napríklad v prípade rezervácií v hoteloch alebo pokiaľ ide o rekreačné chaty alebo kultúrne alebo športové podujatia.
- (50) Spotrebiteľ by na jednej strane mal mať možnosť využiť právo na odstúpenie od zmluvy aj v prípade, ak požiadal o poskytnutie služieb pred skončením lehoty na odstúpenie. Na druhej strane, ak si spotrebiteľ uplatní právo na odstúpenie od zmluvy, obchodník by mal mať istotu, že mu bude za poskytnutú službu zaplatená primeraná suma. Výpočet primeranej sumy by sa mal zakladať na cene stanovenej v zmluve, ak spotrebiteľ nepreukáže, že celková cena je sama osebe neprimeraná, a v takom prípade sa suma, ktorá sa má zaplatiť, vypočíta na základe trhovej hodnoty poskytnutej služby. Trhová hodnota by sa mala stanoviť porovnaním ceny ekvivalentnej služby poskytovanej inými obchodníkmi v čase uzavretia zmluvy. Preto by mal spotrebiteľ požiadať o poskytnutie služieb pred skončením lehoty na odstúpenie od zmluvy tak, že túto žiadosť výslovne vyjadrí a v prípade zmlúv uzavretých mimo prevádzkových priestorov ju predloží na trvalom nosiči. Podobne by mal obchodník informovať spotrebiteľa na trvalom nosiči o každej povinnosti zaplatiť pomernú časť nákladov za už poskytnutú službu. V prípade zmlúv, ktorých predmetom je tovar aj služby, by sa na aspekty týkajúce sa tovaru mali vzťahovať pravidlá o vrátení tovaru stanovené v tejto smernici a na aspekty týkajúce sa služieb by sa mal vzťahovať režim kompenzácie za služby.
- (51) K hlavným problémom, s ktorými sa spotrebiteľia stretávajú a ktoré sú jedným z hlavných zdrojov sporov s obchodníkmi, patrí dodanie tovaru vrátane prípadov, keď sa tovar počas prepravy stratí alebo poškodí a prípadov neskorého alebo čiastočného dodania tovaru. Preto je vhodné objasniť a harmonizovať vnútroštátne pravidlá, pokiaľ ide o moment, kedy sa má dodávka uskutočniť. Miesto a spôsob dodania a pravidlá týkajúce sa určenia podmienok prechodu vlastníckeho práva k tovaru, ako aj momentu, kedy k tomuto prechodu dôjde, by mali naďalej podliehať vnútroštátnemu právu, a preto by na ne táto smernica nemala mať vplyv. Pravidlá o dodaní ustanovené v tejto smernici by mali zahŕňať možnosť, aby spotrebiteľ umožnil tretej strane získať v jeho mene tovar do fyzickej držby alebo pod svoju kontrolu. Spotrebiteľ by mal byť považovaný za majúceho kontrolu nad tovarom v prípade, ak on alebo ním určená tretia strana má k tovaru prístup, ktorý mu umožňuje využívať ho ako vlastník, alebo ak má možnosť opätovne ho predať (napríklad keď dostane kľúče alebo prevezme doklady o vlastníctve).



- (52) Dodanie tovaru môže v súvislosti s kúpnyimi zmluvami prebiehať rôznymi spôsobmi buď bezodkladne, alebo k neskoršiemu dátumu. Ak sa strany nedohodli na konkrétnom termíne dodania, obchodník by mal dodať tovar čo najskôr, v každom prípade však najneskôr do 30 dní odo dňa uzatvorenia zmluvy. Pravidlá týkajúce sa neskorého dodania by mali zohľadňovať aj tovar, ktorý sa má vyrobiť alebo získať špeciálne pre určitého spotrebiteľa a ktorý obchodník nemôže opätovne použiť bez značnej straty. Preto by sa v tejto smernici malo stanoviť pravidlo, ktoré by obchodníkovi za určitých podmienok umožnilo primeranú dodatočnú lehotu. Ak obchodník tovar nedodá v termíne, na ktorom sa dohodol so spotrebiteľom, predtým ako môže spotrebiteľ vypovedať zmluvu, mal by obchodníka vyzvať, aby tovar dodal v primeranej dodatočnej lehote, a mal by mať nárok vypovedať zmluvu, ak obchodník ani v tejto dodatočnej lehote tovar nedodá. Toto pravidlo by sa však nemalo uplatňovať, ak obchodník odmietne tovar dodať jednoznačným vyhlásením. Ďalej by sa nemalo uplatňovať za určitých okolností, keď je dodacia lehota mimoriadne dôležitá, ako napríklad v prípade svadobných šiat, ktoré by sa mali dodať pred svadbou. Nemalo by sa uplatňovať ani za okolností, keď spotrebiteľ informuje obchodníka, že dodanie tovaru v stanovený deň má zásadný význam. Spotrebiteľ môže na tento účel použiť kontaktné údaje obchodníka poskytnuté v súlade s touto smernicou. Ak obchodník v týchto špecifických prípadoch nedodá tovar včas, spotrebiteľ by mal byť oprávnený vypovedať zmluvu ihneď po skončení dodacej lehoty, na ktorej sa pôvodne dohodli. Touto smernicou by nemali byť dotknuté vnútroštátne ustanovenia týkajúce sa spôsobu, akým by mal spotrebiteľ oznámiť obchodníkovi úmysel vypovedať zmluvu.
- (53) Okrem práva spotrebiteľa vypovedať zmluvu v prípade, keď si obchodník nesplní povinnosť dodať tovar podľa tejto smernice, môže spotrebiteľ v súlade s uplatniteľným vnútroštátnym právom využiť iné prostriedky nápravy, ako napríklad poskytnúť dodatočnú lehotu na dodanie, vynútiť plnenie zmluvy, zadržať platbu alebo žiadať o náhradu škody.
- (54) V súlade s článkom 52 ods. 3 smernice Európskeho parlamentu a Rady 2007/64/ES z 13. novembra 2007 o platobných službách na vnútornom trhu<sup>(1)</sup> by členské štáty mali mať možnosť zakázať alebo obmedziť právo obchodníkov požadovať od spotrebiteľov poplatky so zreteľom na potrebu podnikateľskej hospodárskej súťaže a presadzovať využívanie účinných platobných nástrojov. Obchodníci by v každom prípade mali mať zakázané účtovať spotrebiteľom za použitie určitého platobného prostriedku poplatky, ktoré prevyšujú náklady znášané obchodníkom na použitie daného spôsobu.
- (55) Keď obchodník zasiela tovar spotrebiteľovi, v prípade straty alebo poškodenia tovaru by sa mohol stať zdrojom sporov moment prenesenia rizika. Táto smernica by preto mala ustanoviť ochranu spotrebiteľa pred každým rizikom straty alebo poškodenia tovaru, ku ktorému dôjde pred tým, ako tovar získa do fyzickej držby. Spotrebiteľ by mal byť chránený počas prepravy, ktorú organizuje alebo vykonáva obchodník, a to aj v prípade, ak si spotrebiteľ z viacerých možností, ktoré obchodník ponúka, vybral jeden konkrétny spôsob dodania. Toto ustanovenie by sa však nemalo vzťahovať na zmluvy, v prípade ktorých záleží na rozhodnutí spotrebiteľa, či si dodanie tovaru zabezpečí sám, alebo o dodanie požiadava prepravcu. Pokiaľ ide o moment prenesenia rizika, malo by sa predpokladať, že spotrebiteľ získal tovar do fyzickej držby vo chvíli, keď ho prijal.
- (56) Osoby alebo organizácie, ktoré majú podľa vnútroštátnych právnych predpisov legitímny záujem na ochrane zmluvných práv spotrebiteľov, by mali mať právo podať návrh na začatie konania či už pred súdom, alebo správnym orgánom, ktorý má právomoc rozhodovať o sťažnostiach, alebo na začatie príslušného právneho konania.
- (57) Je nevyhnutné, aby členské štáty stanovili sankcie za porušenie tejto smernice a zabezpečili ich presadzovanie. Tieto sankcie by mali byť účinné, primerané a odrádzajúce.
- (58) Spotrebiteľ by nemal byť zbavený ochrany, ktorú mu zabezpečuje táto smernica. Pokiaľ je právom rozhodným pre zmluvu právo tretej krajiny, malo by sa uplatňovať nariadenie (ES) č. 593/2008 s cieľom určiť, či má spotrebiteľ aj naďalej nárok na ochranu podľa tejto smernice.
- (59) Komisia by mala po konzultácii s členskými štátmi a zainteresovanými stranami hľadať najvhodnejší spôsob, ako zabezpečiť, aby boli všetci spotrebiteľia informovaní o svojich právach v mieste predaja.
- (60) Keďže smernicou Európskeho parlamentu a Rady 2005/29/ES z 11. mája 2005 o nekalých obchodných praktikách podnikateľov voči spotrebiteľom na vnútornom trhu („smernica o nekalých obchodných praktikách“)<sup>(2)</sup> sa zakazuje zotrvačný predaj, ktorý spočíva v nevyžiadanom dodaní tovaru alebo nevyžiadanom poskytnutí služieb spotrebiteľom, ale nestanovuje sa v nej žiadny zmluvný prostriedok nápravy, je potrebné v tejto smernici zaviesť taký zmluvný prostriedok nápravy, ktorým sa spotrebiteľ oslobodí od povinnosti poskytnúť akúkoľvek úhradu za takéto nevyžiadané dodanie tovaru alebo nevyžiadané poskytnutie služieb.

<sup>(1)</sup> Ú. v. EÚ L 319, 5.12.2007, s. 1.

<sup>(2)</sup> Ú. v. EÚ L 149, 11.6.2005, s. 22.



- (61) V smernici Európskeho parlamentu a Rady 2002/58/ES z 12. júla 2002 týkajúcej sa spracovávaní osobných údajov a ochrany súkromia v sektore elektronických komunikácií (smernica o súkromí a elektronických komunikáciách) <sup>(1)</sup> sa už upravuje nevyžiadaná komunikácia a stanovuje vysoká úroveň ochrany spotrebiteľa. Zodpovedajúce ustanovenia o tej istej otázke uvedené v smernici 97/7/ES nie sú preto potrebné.
- (62) Je vhodné, aby Komisia preskúmala túto smernicu, ak sa zistia nejaké prekážky pre vnútorný trh. Komisia by pri jej preskúmaní mala venovať osobitnú pozornosť možnostiam ustanoveným pre členské štáty, aby ponechali v platnosti alebo zaviedli osobitné vnútroštátne ustanovenia, a to aj v určitých oblastiach smernice Rady 93/13/EHS z 5. apríla 1993 o nekalých podmienkach v spotrebiteľských zmluvách <sup>(2)</sup> a smernice Európskeho parlamentu a Rady 1999/44/ES z 25. mája 1999 o určitých aspektoch predaja spotrebného tovaru a záruk na spotrebný tovar <sup>(3)</sup>. Toto preskúmanie by mohlo viesť k návrhu Komisie na zmenu a doplnenie tejto smernice, ktorý môže obsahovať zmeny a doplnenia iných právnych predpisov v oblasti ochrany spotrebiteľa odrážajúcich záväzok Komisie podľa stratégie spotrebiteľskej politiky preskúmať existujúce *acquis* Únie, aby sa dosiahla vysoká spoločná úroveň ochrany spotrebiteľa.
- (63) Smernice 93/13/EHS a 1999/44/ES by sa mali zmeniť a doplniť tak, aby sa v nich od členských štátov požadovalo informovať Komisiu o prijatí osobitných vnútroštátnych ustanovení v určitých oblastiach.
- (64) Smernice 85/577/EHS a 97/7/ES by sa mali zrušiť.
- (65) Keďže cieľ tejto smernice, a to prispieť k riadnemu fungovaniu vnútorného trhu dosiahnutím vysokej úrovne ochrany spotrebiteľa, nemožno uspokojivo dosiahnuť na úrovni členských štátov, ale možno ho lepšie dosiahnuť na úrovni Únie, môže Únia prijať opatrenia v súlade so zásadou subsidiarity podľa článku 5 Zmluvy o Európskej únii. V súlade so zásadou proporcionality podľa uvedeného článku táto smernica neprekračuje rámec nevyhnutný na dosiahnutie tohto cieľa.
- (66) Táto smernica dodržiava základné práva a zachováva zásady uznané najmä Chartou základných práv Európskej únie.
- (67) V súlade s bodom 34 Medziinštitucionálnej dohody o lepšej tvorbe práva <sup>(4)</sup> sa členské štáty vyzývajú, aby

vo vlastnom záujme a v záujme Únie vypracovali a zverejnili vlastné tabuľky, ktoré budú čo najlepšie vyjadrovať vzájomný vzťah medzi touto smernicou a opatreniami na jej transpozíciu,

PRIJALI TÚTO SMERNICU:

#### KAPITOLA I

### PREDMET ÚPRAVY, VYMEDZENIE POJMOV A ROZSAH PÔSOBNOSTI

#### Článok 1

##### Predmet úpravy

Účelom tejto smernice je prispieť prostredníctvom dosiahnutia vysokej úrovne ochrany spotrebiteľa k riadnemu fungovaniu vnútorného trhu aproximáciou určitých aspektov zákonov, iných právnych predpisov a správnych opatrení členských štátov týkajúcich sa zmlúv uzavretých medzi spotrebiteľmi a obchodníkmi.

#### Článok 2

##### Vymedzenia pojmov

Na účely tejto smernice sa uplatňujú tieto vymedzenia pojmov:

1. „spotrebiteľ“ je akákoľvek fyzická osoba, ktorá v zmluvách, na ktoré sa vzťahuje táto smernica, koná na účely, ktoré sa netýkajú jej obchodnej ani podnikateľskej činnosti, remesla ani povolania;
2. „obchodník“ je akákoľvek fyzická osoba alebo akákoľvek právnická osoba bez ohľadu na to, či je v súkromnom, alebo verejnom vlastníctve, ktorá v súvislosti so zmluvami, na ktoré sa vzťahuje táto smernica, koná na účely, ktoré sa týkajú jej obchodnej alebo podnikateľskej činnosti, remesla alebo povolania, a to aj prostredníctvom inej osoby konajúcej v jej mene alebo z jej poverenia;
3. „tovar“ je akýkoľvek hmotný huteľný predmet s výnimkou predmetov predávaných na základe výkonu exekúcie alebo na základe iných zákonných rozhodnutí; voda, plyn a elektrina sa považujú za „tovar“ v zmysle tejto smernice, keď sa predávajú v obmedzenom objeme alebo v určenom množstve;
4. „tovar zhotovený podľa špecifikácií zadaných spotrebiteľom“ je tovar, ktorý nie je prefabrikovaný a ktorý je vyrobený na základe individuálneho výberu alebo rozhodnutia spotrebiteľa;
5. „kúpna zmluva“ je akákoľvek zmluva, na základe ktorej obchodník prevedie alebo sa zaviazá previesť vlastníctvo tovaru na spotrebiteľa a spotrebiteľ uhradí alebo sa zaviazá uhradiť jeho cenu, a to vrátane akejkoľvek zmluvy, ktorej predmetom je tovar aj služby;

<sup>(1)</sup> Ú. v. ES L 201, 31.7.2002, s. 37.

<sup>(2)</sup> Ú. v. ES L 95, 21.4.1993, s. 29.

<sup>(3)</sup> Ú. v. ES L 171, 7.7.1999, s. 12.

<sup>(4)</sup> Ú. v. EÚ C 321, 31.12.2003, s. 1.

6. „zmluva o službách“ je akákoľvek zmluva, ktorá nie je kúpnu zmluvou a na základe ktorej obchodník poskytnie alebo sa zaviazne poskytnúť spotrebiteľovi službu a spotrebiteľ uhradí alebo sa zaviazne uhradiť jej cenu;
7. „zmluva uzavretá na diaľku“ je akákoľvek zmluva uzavretá medzi obchodníkom a spotrebiteľom v rámci systému predaja alebo poskytovania služieb organizovaného na diaľku bez súčasnej fyzickej prítomnosti obchodníka a spotrebiteľa výhradne s využitím jedného alebo viacerých prostriedkov komunikácie na diaľku, a to až do uzavretia zmluvy vrátane tohto okamihu;
8. „zmluva uzatvorená mimo prevádzkových priestorov“ je akákoľvek zmluva medzi obchodníkom a spotrebiteľom:
- uzatvorená za súčasnej fyzickej prítomnosti obchodníka a spotrebiteľa na mieste, ktoré nie je prevádzkovým priestorom obchodníka;
  - v prípade ktorej predložil ponuku spotrebiteľ za rovnakých okolností, aké sa uvádzajú v písmene a);
  - uzatvorená v prevádzkových priestoroch obchodníka alebo prostredníctvom prostriedkov komunikácie na diaľku hneď po tom, ako bol spotrebiteľ osobne a individuálne oslovený na mieste, ktoré nie je prevádzkovým priestorom obchodníka, za súčasnej fyzickej prítomnosti obchodníka a spotrebiteľa, alebo
  - uzatvorená počas zájazdu usporiadaného obchodníkom s cieľom alebo účinkom propagácie a predaja tovaru alebo služieb spotrebiteľovi;
9. „prevádzkové priestory“ sú:
- akékoľvek nehnuteľné maloobchodné priestory, kde obchodník vykonáva trvalo svoju činnosť, alebo
  - akékoľvek hnuteľné maloobchodné priestory, kde obchodník zvyčajne vykonáva svoju činnosť;
10. „trvalý nosič“ je akýkoľvek prostriedok, ktorý umožňuje spotrebiteľovi alebo obchodníkovi uchovávať informácie určené jemu osobne spôsobom dostupným na budúce použitie na obdobie primerané účelu týchto informácií a ktorý umožňuje nezmenenú reprodukciu uložených informácií;
11. „digitálny obsah“ sú dáta, ktoré sa vyprodukujú a dodávajú v digitálnej forme;
12. „finančná služba“ je akákoľvek služba bankového, úverového, poisťového, osobného dôchodkového, investičného alebo platobného charakteru;
13. „verejná dražba“ je spôsob predaja, pri ktorom obchodník ponúka tovar alebo služby spotrebiteľom, ktorí sa na dražbe osobne zúčastnia alebo majú možnosť sa na nej osobne zúčastniť, prostredníctvom transparentného konkurenčného ponukového konania uskutočneného dražobníkom, pričom vydražiteľ je zaviazaný tovar alebo služby kúpiť;
14. „obchodná záruka“ je akýkoľvek záväzok obchodníka alebo výrobcu (ďalej len „poskytovateľ záruky“) nad rámec jeho zákonnej povinnosti poskytnúť záruku, vrátiť spotrebiteľovi zaplatenú cenu alebo vymeniť alebo opraviť tovar alebo zariadiť jeho servis, ak nezodpovedá údajom alebo akýmkoľvek iným požiadavkám, ktoré nie sú súčasťou zákonnej záruky, uvedenej v záručnom liste alebo v príslušnej reklame dostupnej v čase uzatvorenia zmluvy alebo pred jej uzatvorením;
15. „doplnková zmluva“ je zmluva, ktorou spotrebiteľ nadobúda tovar alebo služby, ktoré sú spojené so zmluvou uzatvorenou na diaľku alebo zmluvou uzatvorenou mimo prevádzkových priestorov, pričom daný tovar je dodaný alebo služby sú poskytnuté obchodníkom alebo treťou stranou na základe dohody medzi touto treťou stranou a obchodníkom.

### Článok 3

#### Rozsah pôsobnosti

- Táto smernica sa vzťahuje na každú zmluvu uzatvorenú medzi obchodníkom a spotrebiteľom za podmienok a v rozsahu stanovenom v jej ustanoveniach. Vzťahuje sa tiež na zmluvy na dodávky vody, plynu, elektriny alebo ústredného kúrenia vrátane tých, ktoré sú zabezpečované verejnými poskytovateľmi, a to v rozsahu, v akom sa tieto komodity poskytujú na zmluvnom základe.
- Ak je akékoľvek ustanovenie tejto smernice v rozpore s niektorým ustanovením iného aktu Únie, ktorým sa riadia osobitné sektory, prednosť má ustanovenie tohto iného aktu Únie, ktoré sa uplatní na tieto osobitné sektory.
- Táto smernica sa nevzťahuje na zmluvy:
  - o sociálnych službách vrátane sociálneho bývania, starostlivosti o deti a podpory rodín a osôb, ktoré sa trvalo alebo dočasne nachádzajú v hmotnej núdzi, a to vrátane dlhodobej starostlivosti;
  - o zdravotnej starostlivosti, ako je definovaná v článku 3 písm. a) smernice 2011/24/EÚ, bez ohľadu na to, či je, alebo nie je poskytovaná v zdravotníckych zariadeniach;
  - o hazardných hrách, ktoré zahŕňajú uzatváranie peňažných stávk pri hrách založených na náhode, vrátane lotérií, hier v kasínach a stávkových transakcií;

- d) o finančných službách;
- e) o vytvorení, nadobudnutí alebo prevode nehnuteľného majetku alebo práv k nehnuteľnému majetku;
- f) o výstavbe nových budov, podstatnej prestavbe existujúcich budov a prenájme priestorov na obytné účely;
- g) patriace do rozsahu pôsobnosti smernice Rady 90/314/EHS z 13. júna 1990 o balíku cestovných, dovolenkových a výletných služieb <sup>(1)</sup>;
- h) patriace do rozsahu pôsobnosti smernice Európskeho parlamentu a Rady 2008/122/ES zo 14. januára 2009 o ochrane spotrebiteľov, pokiaľ ide o určité aspekty zmlúv o časovo vymedzenom užívaní ubytovacích zariadení, o dlhodobom dovolenkovom produkte, o ďalšom predaji a o výmene <sup>(2)</sup>;
- i) uzatvárané podľa práva členských štátov za spoluúčasti predstavitela verejnej moci, ktorý musí byť zo zákona nezávislý a nestranný a musí prostredníctvom vyčerpávajúceho právneho výkladu zabezpečiť, aby spotrebiteľ uzatvoril zmluvu až po dôkladnom uvážení z právneho hľadiska a po pochopení jej právneho rozsahu;
- j) o dodaní potravín, nápojov a iného tovaru určeného na bežnú spotrebu v domácnosti, ktoré obchodník na častých a pravidelných obchádzkach fyzicky dodáva spotrebiteľovi domov, na miesto bydliska alebo na pracovisko;
- k) o službách osobnej dopravy s výnimkou článku 8 ods. 2 a článkov 19 a 22;
- l) uzavreté prostredníctvom predajných automatov alebo automatizovaných prevádzkových priestorov;
- m) uzavreté s telekomunikačnými operátormi prostredníctvom verejných telefónnych automatov na účel ich využívania alebo na účel využívania len jedného pripojenia spotrebiteľa pomocou telefónu, internetu alebo faxu.

4. Členské štáty sa môžu rozhodnúť, že v prípade zmlúv uzavretých mimo prevádzkových priestorov nebudú túto smernicu uplatňovať alebo že neponechajú v platnosti ani nezavedú zodpovedajúce vnútroštátne ustanovenia, ak platba, ktorú má spotrebiteľ uskutočniť, nepresahuje 50 EUR. Členské štáty môžu vo svojich vnútroštátnych právnych predpisoch vymedziť nižšiu hodnotu.

<sup>(1)</sup> Ú. v. ES L 158, 23.6.1990, s. 59.

<sup>(2)</sup> Ú. v. EÚ L 33, 3.2.2009, s. 10.

5. Táto smernica nemá vplyv na vnútroštátne všeobecné zmluvné právo, ako sú predpisy o platnosti, zostavení alebo účinku zmluvy, pokiaľ sa aspekty všeobecného zmluvného práva v tejto smernici neupravujú.

6. Táto smernica nebráni obchodníkom, aby spotrebiteľom ponúkali zmluvné podmienky, ktoré presahujú rámec ochrany ustanovenej v tejto smernici.

#### Článok 4

### Úroveň harmonizácie

Členské štáty vo svojich vnútroštátnych právnych predpisoch neponechajú v platnosti ani nezavedú ustanovenia, ktoré sa odchyľujú od ustanovení tejto smernice, vrátane viac alebo menej prísnych ustanovení, ktoré zabezpečujú odlišnú úroveň ochrany spotrebiteľa, pokiaľ sa v tejto smernici neustanovuje inak.

#### KAPITOLA II

### INFORMÁCIE PRE SPOTREBITEĽOV V PRÍPADE INÝCH ZMLÚV, NEŽ SÚ ZMLUVY UZAVRETÉ NA DIAĽKU ALEBO ZMLUVY UZAVRETÉ MIMO PREVÁDZKOVÝCH PRIESTOROV

#### Článok 5

### Požiadavky na informácie v prípade iných zmlúv, než sú zmluvy uzavreté na diaľku alebo zmluvy uzavreté mimo prevádzkových priestorov

1. Predtým, ako sa zmluva, iná než je zmluva uzavretá na diaľku alebo zmluva uzavretá mimo prevádzkových priestorov, či akákoľvek zodpovedajúca ponuka stane pre spotrebiteľa záväznou, poskytne obchodník spotrebiteľovi jasným a zrozumiteľným spôsobom tieto informácie, ak nie sú už zjavné z kontextu:

- a) hlavné vlastnosti tovaru alebo služieb v rozsahu primeranom nosiču a tovaru alebo službám;
- b) totožnosť obchodníka, napríklad jeho obchodný názov, poštovú adresu, na ktorej má sídlo, a telefónne číslo;
- c) celkovú cenu tovaru alebo služieb vrátane daní, alebo ak vzhľadom na charakter tovaru alebo služieb nemožno cenu primerane stanoviť vopred, spôsob, akým sa vypočíta, a prípadne všetky ďalšie náklady na dopravu, dodanie alebo poštovné, alebo ak tieto poplatky nemožno primerane vypočítať vopred, skutočnosť, že do ceny môžu byť zarátané takéto ďalšie poplatky;
- d) prípadne podmienky týkajúce sa platby, dodania a plnenia, lehotu, do ktorej sa obchodník zaväzuje dodať tovar alebo poskytnúť službu, a obchodníckove podmienky vybavovania reklamácií;

- e) okrem pripomenutia existencie zákonnej záruky súladu tovaru prípadne aj informáciu o existencii a podmienkach popredajného servisu a obchodných záruk;
- f) prípadne informáciu o dĺžke trvania zmluvy, alebo ak je zmluva uzatvorená na dobu neurčitú alebo sa automaticky obnovuje, podmienky vypovedania zmluvy;
- g) prípadne informáciu o funkčnosti digitálneho obsahu vrátane uplatniteľných technických ochranných opatrení;
- h) prípadne informáciu o akejkoľvek relevantnej interoperabilite digitálneho obsahu s hardvérom a softvérom, o ktorých obchodník vie alebo v prípade ktorých možno logicky predpokladať, že o nich vie.
2. Odsek 1 sa vzťahuje aj na zmluvy na dodávku vody, plynu alebo elektriny, ak nie sú na predaj v obmedzenom objeme alebo stanovenom množstve, ústredného kúrenia alebo digitálneho obsahu nedodávaného na hmotnom nosiči.
3. Od členských štátov sa nevyžaduje, aby uplatňovali odsek 1 na zmluvy, ktoré zahŕňajú každodenné transakcie a vykonávajú sa hneď po okamihu ich uzavretia.
4. Členské štáty môžu v prípade zmlúv, na ktoré sa vzťahuje tento článok, prijať alebo ponechať v platnosti dodatočné predzmluvné požiadavky na informácie.
- d) poštovú adresu miesta podnikania obchodníka (prípadne miesta podnikania obchodníka, v mene ktorého koná), ak sa líši od adresy uvedenej v súlade s písmenom c), na ktorú môže spotrebiteľ zaslať prípadnú reklamáciu;
- e) celkovú cenu tovaru alebo služieb vrátane daní, alebo ak vzhľadom na charakter tovaru alebo služieb nemožno cenu primerane stanoviť vopred, spôsob, akým sa vypočíta, a prípadne všetky ďalšie náklady na dopravu, dodanie alebo poštovné a akékoľvek iné náklady, alebo ak tieto poplatky nemožno primerane vypočítať vopred, skutočnosť, že takéto ďalšie poplatky môžu byť do ceny zarátané. V prípade zmluvy na dobu neurčitú alebo zmluvy obsahujúcej predplatné celková cena zahŕňa celkové náklady za zúčtovacie obdobie. Ak sú takéto zmluvy účtované pevnou sadzbou, celková cena znamená zároveň celkové mesačné náklady. Ak celkové náklady nemožno vypočítať vopred, uvedie sa spôsob, akým sa cena vypočíta;
- f) náklady na používanie prostriedku komunikácie na diaľku na účel uzavretia zmluvy, ak sa tieto náklady počítajú na základe inej ako základnej sadzby;
- g) podmienky týkajúce sa platby, dodania a plnenia, lehotu, do ktorej sa obchodník zaväzuje dodať tovar alebo poskytnúť služby, a prípadne obchodníckove podmienky vybavovania reklamácií;
- h) v prípade, že existuje právo na odstúpenie od zmluvy, podmienky, lehotu a postupy na uplatnenie tohto práva v súlade s článkom 11 ods. 1, ako aj vzorový formulár na odstúpenie od zmluvy uvedený v časti B prílohy I;

### KAPITOLA III

#### INFORMÁCIE PRE SPOTREBITEĽOV A PRÁVO NA Odstúpenie od zmluvy v prípade zmlúv uzatvorených na diaľku alebo mimo prevádzkových priestorov

##### Článok 6

#### Požiadavky na informácie v prípade zmlúv uzavretých na diaľku alebo mimo prevádzkových priestorov

1. Predtým, ako sa zmluva uzavretá na diaľku alebo mimo prevádzkových priestorov či akákoľvek zodpovedajúca ponuka stane pre spotrebiteľa záväznou, obchodník mu jasným a zrozumiteľným spôsobom poskytne tieto informácie:

- a) hlavné vlastnosti tovaru alebo služieb v rozsahu primeranom nosiču a tovaru alebo službám;
- b) totožnosť obchodníka, napríklad jeho obchodný názov;
- c) poštovú adresu, na ktorej má obchodník sídlo, a jeho telefónne číslo, číslo faxu a e-mailovú adresu, ak je k dispozícii, aby spotrebiteľ mohol rýchlo kontaktovať obchodníka a účinne s ním komunikovať, a prípadne poštovú adresu a totožnosť obchodníka, v mene ktorého koná;
- i) prípadne informáciu o tom, že spotrebiteľ bude musieť znášať náklady na vrátenie tovaru v prípade odstúpenia od zmluvy, a pokiaľ ide o zmluvy na diaľku, ak tovar vzhľadom na jeho povahu zvyčajne nemožno vrátiť poštou, náklady na vrátenie tovaru;
- j) informáciu, že v prípade, ak si spotrebiteľ uplatní právo na odstúpenie od zmluvy po tom, ako predložil žiadosť v súlade s článkom 7 ods. 3 alebo článkom 8 ods. 8, spotrebiteľ je povinný obchodníkovi uhradiť primerané náklady v súlade s článkom 14 ods. 3;
- k) v prípade, že sa právo na odstúpenie od zmluvy neposkytuje v súlade s článkom 16, informáciu, že spotrebiteľ nebude môcť využiť právo na odstúpenie od zmluvy, alebo ak je to vhodné, informáciu o okolnostiach, za akých spotrebiteľ právo na odstúpenie od zmluvy stráca;



- l) pripomenutie existencie zákonnej záruky súladu tovaru so zmluvou;
- m) prípadne informáciu o existencii a podmienkach popredajnej pomoci spotrebiteľovi a popredajného servisu a obchodných záruk;
- n) prípadne informáciu o existencii príslušných kódexov správania, ako sú vymedzené v článku 2 písm. f) smernice 2005/29/ES, a o spôsobe, akým je možné získať ich znenie;
- o) prípadne informáciu o dĺžke trvania zmluvy, alebo ak je zmluva uzatvorená na dobu neurčitú alebo sa automaticky obnovuje, o podmienkach vypovedania zmluvy;
- p) prípadne informáciu o minimálnej dĺžke trvania záväzkov spotrebiteľa vyplývajúcich zo zmluvy;
- q) prípadne informáciu o existencii záloh alebo iných finančných záruk, ktoré musí spotrebiteľ na žiadosť obchodníka zaplatiť alebo poskytnúť, a o podmienkach, ktoré sa na ne vzťahujú;
- r) prípadne informáciu o funkčnosti vrátane uplatniteľných technických ochranných opatrení pre digitálny obsah;
- s) prípadne informáciu o relevantnej interoperabilite digitálneho obsahu s hardvérom a softvérom, o ktorej obchodník vie alebo o ktorej možno logicky pokladať, že o nej vie;
- t) prípadne informáciu o možnosti pristúpiť k postupu riešenia sporov a k náprave mimosúdnou cestou, ktorému podlieha obchodník, a o podmienkach možnosti využitia tohto postupu.

2. Odsek 1 sa vzťahuje aj na zmluvy na dodávku vody, plynu alebo elektriny, v rámci ktorých predaj nie je obmedzený objemom ani stanoveným množstvom, zmluvy na poskytovanie ústredného kúrenia alebo na poskytovanie digitálneho obsahu nedodávaného na hmotnom nosiči.

3. V prípade verejnej dražby sa namiesto informácií uvedených v odseku 1 písm. b), c) a d) môžu oznámiť rovnocenné údaje týkajúce sa licitátora.

4. Informácie uvedené v odseku 1 písm. h), i) a j) možno poskytnúť prostredníctvom vzorových pokynov na odstúpenie od zmluvy, ktoré sa uvádzajú v časti A prílohy I. Ak obchodník správne vyplní a dodá tieto pokyny spotrebiteľovi, požiadavky na informácie uvedené v odseku 1 písm. h), i) a j) sú splnené.

5. Informácie, ktoré sa uvádzajú v odseku 1, sú neoddeliteľnou súčasťou zmluvy uzatvorenej na diaľku alebo mimo prevádzkových priestorov a nemožno ich meniť, pokiaľ sa zmluvné strany výslovne nedohodnú inak.

6. V prípade, ak obchodník nespĺní požiadavky na poskytnutie informácií o dodatočných poplatkoch alebo iných nákladoch, ktoré sú uvedené v odseku 1 písm. e), alebo o nákladoch na vrátenie tovaru, ktoré sú uvedené v odseku 1 písm. i), spotrebiteľ takéto dodatočné poplatky alebo náklady nenesie.

7. Členské štáty môžu vo vnútroštátnom práve ponechať v platnosti alebo zaviesť jazykové požiadavky týkajúce sa zmluvných informácií, aby zabezpečili, že tieto informácie spotrebiteľ ľahko pochopí.

8. Požiadavkami na informácie ustanovenými v tejto smernici sa dopĺňajú požiadavky na informácie obsiahnuté v smernici 2006/123/ES a v smernici 2000/31/ES, pričom tieto požiadavky nebránia členským štátom, aby v súlade s uvedenými smernicami uložili dodatočné požiadavky na informácie.

Bez toho, aby bol dotknutý prvý pododsek, ak je ustanovenie smernice 2006/123/ES alebo smernice 2000/31/ES o obsahu a spôsobe, akým sa má informácia poskytnúť, v rozpore s niektorým ustanovením tejto smernice, má prednosť ustanovenie tejto smernice.

9. Bremeno dokazovania plnenia požiadaviek na informácie stanovených v tejto kapitole nesie obchodník.

#### Článok 7

#### Formálne požiadavky na zmluvy uzatvorené mimo prevádzkových priestorov

1. Pokiaľ ide o zmluvy uzatvorené mimo prevádzkových priestorov, obchodník poskytne spotrebiteľovi informácie stanovené v článku 6 ods. 1 v papierovej podobe, alebo ak spotrebiteľ súhlasí, na inom trvalom nosiči. Tieto informácie musia byť čitateľné a musia byť napísané v jasnom a zrozumiteľnom jazyku.

2. Obchodník poskytne spotrebiteľovi kópiu podpísanej zmluvy alebo potvrdenie o uzavretí zmluvy v papierovej podobe alebo so súhlasom spotrebiteľa na inom trvalom nosiči, pričom prípadne poskytne potvrdenie o vopred danom výslovnom súhlase spotrebiteľa a uznaní v súlade s článkom 16 písm. m).

3. Ak spotrebiteľ chce, aby sa poskytovanie služieb alebo dodávky vody, plynu alebo elektriny, ktorých predaj nie je obmedzený objemom ani stanoveným množstvom, alebo ústredného kúrenia začalo počas lehoty na odstúpenie od zmluvy ustanovenej v článku 9 ods. 2, obchodník spotrebiteľa požiada, aby o to výslovne požiadal na trvalom nosiči.

4. Pokiaľ ide o zmluvy uzavreté mimo prevádzkových priestorov, v rámci ktorých spotrebiteľ výslovne požiadal obchodníka o služby, ktorých cieľom je vykonanie opráv alebo údržby, a obchodník a spotrebiteľ plnia svoje zmluvné záväzky okamžite, a ak platba, ktorú má uskutočniť spotrebiteľ, nepresahuje 200 EUR:

- a) obchodník poskytne spotrebiteľovi informácie uvedené v článku 6 ods. 1 písm. b) a c) a informácie o cene a spôsobe výpočtu ceny spolu s odhadom celkovej ceny, a to v papierovej podobe, alebo, ak spotrebiteľ súhlasí, na inom trvalom nosiči. Obchodník poskytne spotrebiteľovi informácie uvedené v článku 6 ods. 1 písm. a), h) a k), môže sa však rozhodnúť, že ich neposkytne v papierovej podobe alebo na inom trvalom nosiči, ak s tým spotrebiteľ výslovne súhlasí;
- b) potvrdenie o uzavretí zmluvy poskytnuté v súlade s odsekom 2 tohto článku obsahuje informácie uvedené v článku 6 ods. 1.

Členské štáty sa môžu rozhodnúť neuplatňovať tento odsek.

5. Členské štáty nepodmienia splnenie informačných povinností, ktoré sú stanovené v tejto smernici, žiadnymi ďalšími formálnymi požiadavkami na predzmluvné informácie.

#### Článok 8

##### Formálne požiadavky na zmluvy uzatvorené na diaľku

1. V prípade zmlúv uzatvorených na diaľku obchodník poskytne informácie stanovené v článku 6 ods. 1 alebo ich sprístupní spotrebiteľovi spôsobom, ktorý je primeraný použitiu prostriedku komunikácie na diaľku, v jasnom a zrozumiteľnom jazyku. Pokiaľ sú uvedené informácie poskytnuté na trvalom nosiči, musia byť čitateľné.

2. Ak zmluva, ktorá sa má uzavrieť na diaľku pomocou elektronických prostriedkov, ukladá spotrebiteľovi povinnosť zaplatiť, obchodník musí spotrebiteľa upozorniť na informácie uvedené v článku 6 ods. 1 písm. a), e), o) a p), a to jednoznačne, dôrazne a bezprostredne pred tým, ako spotrebiteľ podá objednávku.

Obchodník zabezpečí, aby spotrebiteľ pri podávaní objednávky výslovne uznal, že súčasťou objednávky je povinnosť zaplatiť. Ak podanie objednávky zahŕňa stlačenie tlačidla alebo podobnú funkciu, tlačidlo alebo podobná funkcia budú označené ľahko čitateľným spôsobom a len slovami „objedávka s povinnosťou platby“ alebo zodpovedajúcou jednoznačnou formuláciou vyjadrujúcou skutočnosť, že podanie objednávky zahŕňa povinnosť zaplatiť obchodníkovi. Ak obchodník nedodrží tento pododsek, spotrebiteľ nie je zmluvou alebo objednávkou viazaný.

3. Obchodné internetové stránky musia najneskôr na začiatku postupu vytvárania objednávky jasne a čitateľne uviesť, či platia nejaké obmedzenia týkajúce sa dodávky tovaru a aké platobné prostriedky sa prijímajú.

4. Ak je zmluva uzatvorená pomocou prostriedku komunikácie na diaľku, ktorý poskytuje obmedzený čas alebo priestor na zobrazenie informácií, obchodník poskytne na tomto osobitnom prostriedku pred uzatvorením takejto zmluvy aspoň predzmluvné informácie o hlavných vlastnostiach tovaru alebo služby, identite obchodníka, celkovej cene, práve na odstúpenie od zmluvy, dĺžke trvania zmluvy a v prípade zmluvy na dobu neurčitú o podmienkach vypovedania zmluvy, uvedené v článku 6 ods. 1 písm. a), b), e), h) a o). Ostatné informácie uvedené v článku 6 ods. 1 poskytne obchodník spotrebiteľovi primeraným spôsobom v súlade s odsekom 1 tohto článku.

5. Bez toho, aby bol dotknutý odsek 4, ak obchodník telefonicky kontaktuje spotrebiteľa s cieľom uzavrieť zmluvu na diaľku, na začiatku konverzácie spotrebiteľovi oznámi svoju totožnosť a v príslušných prípadoch totožnosť osoby, v mene ktorej hovor uskutočňuje, ako aj obchodný účel hovoru.

6. Pri uzatváraní zmluvy na diaľku prostredníctvom telefónu môže členský štát stanoviť obchodníkovi povinnosť, aby potvrdil spotrebiteľovi ponuku, pričom spotrebiteľ je viazaný až po tom, čo podpíše ponuku alebo odošle svoj písomný súhlas. Členské štáty môžu taktiež stanoviť, aby tieto potvrdenia boli vydávané na trvalom nosiči.

7. Obchodník poskytne spotrebiteľovi potvrdenie o uzavretí zmluvy na trvalom nosiči, v primeranom čase po uzavretí zmluvy na diaľku, a to najneskôr do momentu dodania tovaru alebo pred začiatkom poskytovania služby. Toto potvrdenie zahŕňa:

a) všetky informácie uvedené v článku 6 ods. 1, pokiaľ obchodník neposkytol uvedené informácie spotrebiteľovi na trvalom nosiči už pred uzavretím zmluvy na diaľku, a

b) prípadne potvrdenie o prechádzajúcom výslovnom súhlase spotrebiteľa a uznaní v súlade s článkom 16 písm. m).

8. Ak spotrebiteľ chce, aby sa poskytovanie služieb alebo dodávok vody, plynu alebo elektriny, ktoré nie sú obmedzené objemom ani stanoveným množstvom, alebo ústredného kúrenia začalo počas lehoty na odstúpenie od zmluvy ustanovenej v článku 9 ods. 2, obchodník spotrebiteľa požiada, aby o to výslovne požiadal.

9. Týmto článkom nie sú dotknuté ustanovenia o uzatváraní elektronických zmlúv a zadávaní elektronických objednávok, ako sa ustanovuje v článkoch 9 a 11 smernice 2000/31/ES.

10. Členské štáty nepodmienia splnenie informačných povinností, ktoré sú stanovené v tejto smernici, žiadnymi ďalšími formálnymi požiadavkami na predzmluvné informácie.

#### Článok 9

##### Právo na odstúpenie od zmluvy

1. Pokiaľ sa neuplatnia výnimky stanovené v článku 16, spotrebiteľ má 14-dňovú lehotu na odstúpenie od zmluvy uzatvorenej na diaľku alebo mimo prevádzkových priestorov bez toho, aby uviedol dôvod, ako aj bez toho, aby znášal iné náklady ako tie, ktoré sú ustanovené v článku 13 ods. 2 a článku 14.

2. Bez toho, aby bol dotknutý článok 10, lehota na odstúpenie od zmluvy uvedená v odseku 1 tohto článku uplynie po 14 dňoch:

- a) odo dňa uzavretia zmluvy v prípade zmlúv o službách;
- b) v prípade kúpnych zmlúv odo dňa, keď spotrebiteľ alebo ním určená tretia strana s výnimkou prepravcu nadobudne fyzickú držbu všetkých častí objednaného tovaru alebo:
  - i) v prípade viacerých tovarov objednaných spotrebiteľom v jednej objednávke a dodaných oddelene od dňa, keď spotrebiteľ alebo ním určená tretia strana s výnimkou prepravcu nadobudne fyzickú držbu posledného tovaru;
  - ii) v prípade dodávky tovaru pozostávajúceho z viacerých dielov alebo kusov odo dňa, keď spotrebiteľ alebo ním určená tretia strana s výnimkou prepravcu nadobudne fyzickú držbu posledného dielu alebo posledného kusu;
  - iii) v prípade zmlúv na pravidelné dodávky tovaru počas vymedzeného obdobia od dňa, keď spotrebiteľ alebo ním určená tretia strana s výnimkou prepravcu nadobudne fyzickú držbu prvého tovaru;
- c) v prípade zmlúv na dodávku vody, plynu alebo elektriny, v rámci ktorých predaj nie je obmedzený objemom ani stanoveným množstvom, zmlúv na poskytovanie ústredného kúrenia alebo na poskytovanie digitálneho obsahu nedodávaného na hmotnom nosiči od dňa uzavretia zmluvy.

3. Členské štáty nebránia zmluvným stranám v plnení ich zmluvných záväzkov počas lehoty na odstúpenie od zmluvy. Členské štáty však v prípade zmlúv uzatvorených mimo prevádzkových priestorov môžu ponechať v platnosti existujúce

vnútroštátne právne predpisy, ktoré zakazujú obchodníkom vyberať platby od spotrebiteľa počas určitého obdobia po uzatvorení zmluvy.

#### Článok 10

##### Neposkytnutie informácie o práve na odstúpenie od zmluvy

1. Ak obchodník neposkytol spotrebiteľovi informáciu o práve na odstúpenie od zmluvy uvedenú v článku 6 ods. 1 písm. h), lehota na odstúpenie od zmluvy uplynie po 12 mesiacoch od skončenia pôvodnej lehoty na odstúpenie od zmluvy určenej v súlade s článkom 9 ods. 2.

2. Ak obchodník poskytne spotrebiteľovi informácie ustanovené v odseku 1 tohto článku do 12 mesiacov odo dňa uvedeného v článku 9 ods. 2, lehota na odstúpenie od zmluvy uplynie po 14 dňoch odo dňa, keď spotrebiteľ dostane uvedené informácie.

#### Článok 11

##### Uplatnenie práva na odstúpenie od zmluvy

1. Pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy spotrebiteľ informuje obchodníka o svojom rozhodnutí odstúpiť od zmluvy. Na tento účel môže spotrebiteľ:

- a) použiť vzorový formulár na odstúpenie od zmluvy uvedený v časti B prílohy I alebo
- b) urobiť akékoľvek jednoznačné vyhlásenie vyjadrujúce jeho rozhodnutie odstúpiť od zmluvy.

Členské štáty nestanovia žiadne formálne požiadavky týkajúce sa vzorového formulára na odstúpenie od zmluvy okrem tých, ktoré sú ustanovené v časti B prílohy I.

2. Spotrebiteľ uplatnil právo na odstúpenie od zmluvy v lehote na odstúpenie od zmluvy uvedenej v článku 9 ods. 2 a článku 10, ak odoslal oznámenie o uplatnení práva na odstúpenie od zmluvy pred tým, ako táto lehota uplynula.

3. Obchodník môže popri možnostiach uvedených v odseku 1 umožniť spotrebiteľovi vyplniť a zaslať buď vzorový formulár na odstúpenie od zmluvy ustanovený v časti B prílohy I alebo akékoľvek jednoznačne formulované vyhlásenie elektronicky na svojej internetovej stránke. V tomto prípade obchodník bezodkladne zašle spotrebiteľovi potvrdenie o prijatí takéhoto odstúpenia od zmluvy na trvalom nosiči.

4. Dôkazné bremeno týkajúce sa uplatnenia práva na odstúpenie od zmluvy v súlade s týmto článkom znáša spotrebiteľ.

## Článok 12

**Účinky odstúpenia od zmluvy**

Uplatnenie práva na odstúpenie od zmluvy znamená ukončenie záväzkov strán, pokiaľ ide:

- a) o plnenie zmluvy uzatvorenej na diaľku alebo mimo prevádzkových priestorov alebo
- b) o uzatvorenie zmluvy na diaľku alebo zmluvy mimo prevádzkových priestorov v prípade, keď už spotrebiteľ predložil ponuku.

## Článok 13

**Záväzky obchodníka v prípade odstúpenia od zmluvy**

1. Obchodník vráti spotrebiteľovi všetky uhradené platby, prípadne vrátane nákladov na doručenie, bez zbytočného odkladu a v každom prípade najneskôr do 14 dní odo dňa, keď bol informovaný o rozhodnutí spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy v súlade s článkom 11.

Obchodník vráti platby a náklady uvedené v prvom pododseku rovnakými platobnými prostriedkami, aké použil spotrebiteľ pri pôvodnej transakcii, pokiaľ sa so spotrebiteľom výslovne nedohodli na inom spôsobe, a za predpokladu, že spotrebiteľ nebude v súvislosti s týmto vrátením znášať žiadne poplatky.

2. Bez toho, aby bol dotknutý odsek 1, obchodník nie je povinný uhradiť dodatočné náklady, ak si spotrebiteľ výslovne zvolil spôsob dodania iný, ako je najlacnejší typ štandardného dodania ponúkaného obchodníkom.

3. Pokiaľ obchodník v prípade kúpnych zmlúv nenavrhol, že si tovar vyzdvihne sám, môže počkať s vrátením platby dovtedy, kým nedostane tovar späť alebo kým spotrebiteľ nepreukáže, že tovar odoslal späť, podľa toho, čo nastane skôr.

## Článok 14

**Záväzky spotrebiteľa v prípade odstúpenia od zmluvy**

1. Pokiaľ obchodník nenavrhol, že si tovar vyzdvihne sám, spotrebiteľ zašle tovar späť alebo ho odovzdá obchodníkovi alebo osobe, ktorú obchodník poveril prevzatím tovaru, bez zbytočného odkladu a v každom prípade najneskôr do 14 dní odo dňa, keď oznámil obchodníkovi svoje rozhodnutie odstúpiť od zmluvy v súlade s článkom 11. Lehota je dodržaná, ak spotrebiteľ tovar odošle späť pred uplynutím 14-dňovej lehoty.

Spotrebiteľ znáša iba priame náklady na vrátenie tovaru s výnimkou prípadov, keď obchodník súhlasil, že ich bude znášať sám alebo keď si obchodník nesplnil povinnosť informovať spotrebiteľa, že tieto náklady znáša spotrebiteľ.

Ak bol tovar v prípade zmlúv uzavretých mimo prevádzkových priestorov dodaný spotrebiteľovi domov v čase uzavretia zmluvy, obchodník vyzdvihne tovar na svoje vlastné náklady, ak ho z dôvodu jeho charakteru nemožno štandardne vrátiť poštou.

2. Spotrebiteľ zodpovedá iba za akékoľvek zníženie hodnoty tovaru v dôsledku zaobchádzania s týmto tovarom iným spôsobom, než aký je potrebný na zistenie charakteru, vlastností a funkčnosti tovaru. Spotrebiteľ v žiadnom prípade nezodpovedá za zníženie hodnoty tovaru, ak obchodník neposkytol informáciu o práve na odstúpenie od zmluvy v súlade s článkom 6 ods. 1 písm. h).

3. Ak si spotrebiteľ uplatní právo na odstúpenie od zmluvy po tom, ako predložil žiadosť v súlade s článkom 7 ods. 3 alebo článkom 8 ods. 8, uhradí obchodníkovi sumu úmernú rozsahu poskytnutého plnenia do chvíle, keď obchodníka informoval o uplatnení práva na odstúpenie od zmluvy, v porovnaní s celkovým rozsahom služieb, ktoré sa majú poskytnúť podľa zmluvy. Primeraná suma, ktorú má spotrebiteľ uhradiť obchodníkovi sa vypočíta na základe celkovej ceny dohodnutej v zmluve. Ak je celková cena nadhodnotená, primeraná suma sa vypočíta na základe trhovej hodnoty poskytnutého plnenia.

4. Spotrebiteľ neznáša žiadne náklady za:

- a) poskytnutie služieb alebo dodávku vody, plynu alebo elektriny, v rámci ktorej predaj nie je obmedzený objemom ani stanoveným množstvom, alebo poskytovanie ústredného kúrenia bez ohľadu na úplné alebo čiastočné poskytnutie týchto služieb, ak počas lehoty na odstúpenie od zmluvy:
  - i) obchodník neposkytol informácie v súlade s článkom 6 ods. 1 písm. h) alebo j) alebo
  - ii) spotrebiteľ v súlade s článkom 7 ods. 3 a článkom 8 ods. 8 výslovne nepožiadala, aby sa poskytovanie služieb začalo počas lehoty na odstúpenie od zmluvy, alebo
- b) úplné alebo čiastočné dodanie digitálneho obsahu, ktorý nie je dodaný na hmotnom nosiči, ak:
  - i) spotrebiteľ neudelil pred uplynutím 14-dňovej lehoty uvedenej v článku 9 predchádzajúci výslovný súhlas so začatím poskytovania;
  - ii) spotrebiteľ nepotvrdil, že udelením súhlasu stráca právo na odstúpenie od zmluvy, alebo
  - iii) obchodník neposkytol potvrdenie v súlade s článkom 7 ods. 2 alebo článkom 8 ods. 7.



5. S výnimkou ustanovení článku 13 ods. 2 a tohto článku, spotrebiteľovi nevzniká z uplatňovania práva na odstúpenie od zmluvy žiadny záväzok.

#### Článok 15

#### Účinky uplatnenia práva na odstúpenie od zmluvy v prípade doplnkových zmlúv

1. Bez toho, aby bol dotknutý článok 15 smernice Európskeho parlamentu a Rady 2008/48/ES z 23. apríla 2008 o zmluvách o spotrebiteľskom úvere <sup>(1)</sup>, ak si spotrebiteľ uplatní právo na odstúpenie od zmluvy uzatvorenej na diaľku alebo mimo prevádzkových priestorov v súlade s článkami 9 až 14 tejto smernice, akékoľvek doplnkové zmluvy sa automaticky ukončia bez akýchkoľvek nákladov pre spotrebiteľa okrem tých, ktoré sú stanovené v článku 13 ods. 2 a článku 14 tejto smernice.

2. Členské štáty stanovujú podrobné pravidlá o ukončení takýchto zmlúv.

#### Článok 16

#### Výnimky z práva na odstúpenie od zmluvy

Členské štáty neustanovia právo na odstúpenie od zmluvy uvedené v článkoch 9 až 15 v súvislosti so zmluvami uzavretými na diaľku alebo mimo prevádzkových priestorov, pokiaľ ide:

- a) o zmluvy o službách, u ktorých došlo k úplnému poskytnutiu služby, ak sa jej poskytovanie začalo s predchádzajúcim výslovným súhlasom spotrebiteľa, pričom spotrebiteľ uznal, že po úplnom vykonaní zmluvy obchodníkom stratí právo na odstúpenie od zmluvy;
- b) o dodanie tovaru alebo poskytnutie služieb, ktorých cena závisí od kolísania cien na trhu, ktoré obchodník nemôže ovplyvniť a ktoré sa môžu vyskytnúť v rámci lehoty na odstúpenie od zmluvy;
- c) o dodanie tovaru vyrobeného podľa špecifikácií spotrebiteľa alebo vyrobeného jasne na mieru;
- d) o dodanie tovaru, ktorý podlieha rýchlemu zníženiu kvality alebo skaze;
- e) o dodanie zapečateného tovaru, ktorý nie je vhodné vrátiť z dôvodu ochrany zdravia alebo z hygienických dôvodov a ktorý bol po dodaní rozpečatený;
- f) o dodanie tovaru, ktorý je z dôvodu svojej povahy po dodaní neoddeliteľne zmiešaný s inými vecami;

g) o dodanie alkoholických nápojov, ktorých cena sa dohodla v čase uzavretia kúpnej zmluvy, pričom ich dodanie možno uskutočniť až po 30 dňoch a ich vlastná hodnota závisí od kolísania cien na trhu, ktoré obchodník nemôže ovplyvniť;

h) o zmluvy, pri ktorých spotrebiteľ osobitne požiadal obchodníka, aby ho navštívil v záujme vykonania naliehavých opráv alebo údržby; ak pri príležitosti takejto návštevy obchodník poskytne ďalšie služby okrem tých, ktoré si spotrebiteľ osobitne vyžiadal, alebo tovar iný než náhradné diely potrebné na vykonanie údržby alebo na opravy, na tieto dodatočné služby alebo tovar sa vzťahuje právo na odstúpenie od zmluvy;

i) o dodanie zapečatených zvukových záznamov alebo zapečatených obrazových záznamov alebo zapečateného počítačového softvéru, ktoré boli po dodaní rozpečatené;

j) o dodanie novín, periodík a časopisov s výnimkou zmlúv o predplatnom na dodávku takýchto publikácií;

k) o zmluvy uzavreté na verejnej dražbe;

l) o poskytnutie ubytovacích služieb na iný ako obytný účel, prepravu tovaru, prenájom automobilov, stravovacie služby alebo služby súvisiace s činnosťami v rámci voľného času, ak sa v zmluve stanovuje konkrétny dátum alebo lehota na plnenie;

m) o dodanie digitálneho obsahu nedodávaného na hmotnom nosiči, ak sa jeho poskytovanie začalo s predchádzajúcim výslovným súhlasom spotrebiteľa, pričom spotrebiteľ uznal, že tým stráca právo na odstúpenie od zmluvy.

#### KAPITOLA IV

#### ĎALŠIE PRÁVA SPOTREBITEĽOV

#### Článok 17

#### Rozsah pôsobnosti

1. Články 18 a 20 sa uplatňujú na kúpne zmluvy. Tieto články sa neuplatňujú na zmluvy na dodávku vody, plynu alebo elektriny, v rámci ktorých predaj nie je obmedzený objemom ani stanoveným množstvom, zmluvy na poskytovanie ústredného kúrenia alebo na poskytovanie digitálneho obsahu nedodávaného na hmotnom nosiči.

2. Články 19, 21 a 22 sa uplatňujú na kúpne zmluvy, zmluvy o službách a na zmluvy na dodávku vody, plynu, elektriny, ústredného kúrenia alebo digitálneho obsahu.

<sup>(1)</sup> Ú. v. EÚ L 133, 22.5.2008, s. 66.

## Článok 18

### Dodanie

1. Pokiaľ sa strany nedohodli na lehote dodania inak, obchodník dodá tovar tak, že prevedie fyzickú držbu tovaru alebo kontrolu nad ním na spotrebiteľa, a to bez zbytočného odkladu, najneskôr však do 30 dní od uzatvorenia zmluvy.

2. Ak obchodník nesplní záväzok týkajúci sa dodania tovaru v lehote dohodnutej so spotrebiteľom alebo v lehote stanovenej v odseku 1, spotrebiteľ ho vyzve, aby tovar dodal v rámci dodatočnej lehoty primeranej okolnostiam. Ak obchodník nedodá tovar v tejto dodatočnej lehote, spotrebiteľ je oprávnený vypovedať zmluvu.

Prvý pododsek sa neuplatňuje na kúpne zmluvy, v prípade ktorých obchodník odmietne tovar dodať alebo v prípade ktorých je dodávka v rámci dohodnutej dodacej lehoty mimoriadne dôležitá vzhľadom na všetky okolnosti, ktoré sprevádzajú uzavretie zmluvy, alebo v prípade ktorých spotrebiteľ pred uzavretím zmluvy obchodníka informoval o tom, že dodanie do určitého dátumu alebo v určitý deň je mimoriadne dôležité. Ak v týchto prípadoch obchodník nedodá tovar v lehote dohodnutej so spotrebiteľom alebo v lehote stanovenej v odseku 1, spotrebiteľ má právo vypovedať zmluvu s okamžitou platnosťou.

3. Po vypovedaní zmluvy obchodník bez zbytočného odkladu uhradí všetky sumy zaplatené v rámci zmluvy.

4. Okrem vypovedania zmluvy v súlade s odsekom 2 môže spotrebiteľ využiť iné prostriedky nápravy ustanovené vo vnútroštátnom práve.

## Článok 19

### Poplatky za použitie platobných prostriedkov

Členské štáty zakážu obchodníkom účtovať spotrebiteľom v súvislosti s použitím určitého platobného prostriedku poplatky, ktoré prevyšujú náklady, ktoré znáša obchodník na používanie takéhoto prostriedku.

## Článok 20

### Prechod rizika

V prípade zmlúv, pri ktorých obchodník odosiela tovar spotrebiteľovi, riziko straty alebo poškodenia tovaru prechádza na spotrebiteľa vo chvíli, keď spotrebiteľ alebo ním určená tretia strana s výnimkou prepravcu prevezme tovar do fyzickej držby. Bez toho, aby boli dotknuté práva spotrebiteľa voči prepravcovi, však riziko prechádza na spotrebiteľa odovzdaním tovaru prepravcovi, ak prepravcu poveril prepravou spotrebiteľ a ak túto možnosť neponúkol spotrebiteľovi obchodník.

## Článok 21

### Telefonická komunikácia

Členské štáty zabezpečia, aby v prípade, ak obchodník prevádzkuje telefónnu linku na účel telefonického kontaktovania obchodníka v súvislosti s uzatvorenou zmluvou, spotrebiteľ pri kontaktovaní obchodníka nebol povinný platiť viac ako základnú sadzbu.

Prvým pododsekom nie je dotknuté právo poskytovateľov telekomunikačných služieb účtovať poplatky za tieto hovory.

## Článok 22

### Doplnkové platby

Predtým, ako sa akákoľvek zmluva alebo ponuka stane pre spotrebiteľa záväznou, obchodník musí získať jeho výslovný súhlas s akoukoľvek ďalšou platbou okrem odmeny dohodnutej za hlavný zmluvný záväzok obchodníka. Ak obchodník takýto súhlas od spotrebiteľa nezískal, ale ho vyvodil použitím predvolených možností, v prípade ktorých sa od spotrebiteľa žiada, aby ich odmietol s cieľom vyhnúť sa dodatočnej platbe, spotrebiteľ má nárok na vrátenie takejto platby.

## KAPITOLA V

### VŠEOBECNÉ USTANOVENIA

## Článok 23

### Presadzovanie

1. Členské štáty zabezpečia, aby existovali primerané a účinné prostriedky na zabezpečenie súladu s touto smernicou.

2. Prostriedky uvedené v odseku 1 obsahujú ustanovenia, ktoré umožnia jednému alebo viacerým z nasledujúcich orgánov určených podľa vnútroštátnych právnych predpisov podať návrh na začatie konania pred súdmi alebo príslušnými správnyimi orgánmi s cieľom zabezpečiť uplatňovanie vnútroštátnych ustanovení na transpozíciu tejto smernice:

- orgány verejnej moci alebo ich zástupcovia;
- spotrebiteľské organizácie, ktoré majú legitímny záujem na ochrane spotrebiteľov;
- profesijné organizácie, ktoré majú legitímny záujem na konaní.

## Článok 24

### Sankcie

1. Členské štáty ustanovia pravidlá týkajúce sa sankcií za porušenie vnútroštátnych ustanovení prijatých na základe tejto smernice a prijmú všetky potrebné opatrenia, aby zabezpečili ich implementáciu. Stanovené sankcie musia byť účinné, primerané a odrádzajúce.

2. Členské štáty oznámia tieto ustanovenia Komisii do 13. decembra 2013 a bezodkladne ju informujú o všetkých následných zmenách a doplneniach, ktoré na ne majú vplyv.

#### Článok 25

##### Závazný charakter smernice

Ak je pre zmluvu rozhodným právom právo členského štátu, spotrebiteľia sa nemôžu zrieknuť práv, ktoré im vyplývajú z vnútroštátnych opatrení prijatých na transpozíciu tejto smernice.

Akékoľvek zmluvné podmienky, ktorými sa spotrebiteľ priamo alebo nepriamo zrieka práv vyplývajúcich z tejto smernice alebo ktorými sa jeho práva vyplývajúce z tejto smernice priamo alebo nepriamo obmedzujú, nie sú pre spotrebiteľa záväzné.

#### Článok 26

##### Informácie

Členské štáty prijímú primerané opatrenia na informovanie spotrebiteľov a obchodníkov o vnútroštátnych ustanoveniach transponujúcich túto smernicu a prípadne podporia obchodníkov a tvorcov kódexov vymedzených v článku 2 písm. g) smernice 2005/29/ES, aby informovali spotrebiteľov o svojich kódexoch správania.

#### Článok 27

##### Zotrvačný predaj

Spotrebiteľ je oslobodený od povinnosti poskytnúť akúkoľvek úhradu v prípade nevyžiadaného dodania tovaru, vody, plynu, elektrickej energie, ústredného kúrenia alebo digitálneho obsahu či nevyžiadaného poskytnutia služieb, zakázaného v článku 5 ods. 5 a v bode 29 prílohy I k smernici 2005/29/ES. V takýchto prípadoch absencia odpovede zo strany spotrebiteľa pri takejto nevyžiadanej dodávke alebo nevyžiadanom poskytnutí služieb nepredstavuje súhlas.

#### Článok 28

##### Transpozícia

1. Členské štáty prijímú a uverejnia do 13. decembra 2013 zákony, iné právne predpisy a správne opatrenia potrebné na dosiahnutie súladu s touto smernicou. Znenie týchto opatrení bezodkladne oznámia Komisii vo forme dokumentov. Komisia vezme do úvahy tieto dokumenty na účely správy uvedenej v článku 30.

Tieto opatrenia uplatňujú od 13. júna 2014.

Členské štáty uvedú priamo v prijatých opatreniach alebo pri ich úradnom uverejnení odkaz na túto smernicu. Podrobnosti o odkaze upravia členské štáty.

2. Ustanovenia tejto smernice sa uplatňujú na zmluvy uzavreté po 13. júna 2014.

#### Článok 29

##### Požiadavky oznamovania

1. Ak členský štát využije niektorú z regulačných možností uvedených v článku 3 ods. 4, článku 6 ods. 7, článku 6 ods. 8, článku 7 ods. 4, článku 8 ods. 6 a článku 9 ods. 3, oznámi túto skutočnosť, ako aj všetky nasledujúce zmeny Komisii do 13. decembra 2013.

2. Komisia zabezpečí, aby informácie uvedené v odseku 1 boli ľahko prístupné spotrebiteľom a obchodníkom, okrem iného na osobitnej internetovej stránke.

3. Komisia postúpi informácie uvedené v odseku 1 ostatným členským štátom a Európskemu parlamentu. O uvedených informáciách Komisia konzultuje so zúčastnenými stranami.

#### Článok 30

##### Podávanie správ zo strany Komisie a preskúmanie

Do 13. decembra 2016 Komisia predloží Európskemu parlamentu a Rade správu o uplatňovaní tejto smernice. Táto správa bude obsahovať najmä hodnotenie ustanovení tejto smernice týkajúcich sa digitálneho obsahu vrátane práva na odstúpenie od zmluvy. V prípade potreby priloží k tejto správe legislatívne návrhy s cieľom prispôsobiť túto smernicu vývoju v oblasti práv spotrebiteľov.

#### KAPITOLA VI

##### ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

#### Článok 31

##### Zrušenie

Smernica 85/577/EHS a smernica 97/7/ES, zmenená a doplnená smernicou Európskeho parlamentu a Rady 2002/65/ES z 23. septembra 2002 o poskytovaní finančných služieb spotrebiteľom na diaľku<sup>(1)</sup> a smernicami 2005/29/ES a 2007/64/ES, sa zrušujú s platnosťou od 13. júna 2014.

Odkazy na zrušené smernice sa považujú za odkazy na túto smernicu a znejú v súlade s tabuľkou zhody uvedenou v prílohe II.

<sup>(1)</sup> Ú. v. ES L 271, 9.10.2002, s. 16.

## Článok 32

**Zmena a doplnenie smernice 93/13/EHS**

Do smernice 93/13/EHS sa vkladá tento článok:

## „Článok 8a

1. Keď členský štát prijme ustanovenia v súlade s článkom 8, informuje Komisiu o tejto skutočnosti, ako aj o akejkoľvek neskoršej zmene, predovšetkým ak uvedené ustanovenia:

- rozširujú hodnotenie neprijateľnosti na jednotlivu dohodnuté zmluvné podmienky alebo na primeranosť ceny či odmeny, alebo
- obsahujú zoznamy zmluvných podmienok, ktoré sa považujú za neprijateľné.

2. Komisia zabezpečí, aby informácie uvedené v odseku 1 boli ľahko prístupné spotrebiteľom a obchodníkom, okrem iného na osobitnej internetovej stránke.

3. Komisia postúpi informácie uvedené v odseku 1 ostatným členským štátom a Európskemu parlamentu. O uvedených informáciách Komisia konzultuje so zúčastnenými stranami.“

## Článok 33

**Zmena a doplnenie smernice 1999/44/ES**

Do smernice 1999/44/ES sa vkladá tento článok:

## „Článok 8a

**Požiadavky oznamovania**

1. Ak v súlade s článkom 8 ods. 2 členský štát prijme prísnejšie ustanovenia na ochranu spotrebiteľa ako tie, ktoré

sú uvedené v článku 5 ods. 1 až 3 a článku 7 ods. 1, oznámi túto skutočnosť, ako aj všetky nasledujúce zmeny Komisii.

2. Komisia zabezpečí, aby informácie uvedené v odseku 1 boli ľahko prístupné spotrebiteľom a obchodníkom, okrem iného na osobitnej internetovej stránke.

3. Komisia postúpi informácie uvedené v odseku 1 ostatným členským štátom a Európskemu parlamentu. O uvedených informáciách Komisia konzultuje so zúčastnenými stranami.“

## Článok 34

**Nadobudnutie účinnosti**

Táto smernica nadobúda účinnosť dvadsiatym dňom po jej uverejnení v Úradnom vestníku Európskej únie.

## Článok 35

**Adresáti**

Táto smernica je určená členským štátom.

V Štrasburgu 25. októbra 2011

Za Európsky parlament

predseda

J. BUZEK

Za Radu

predseda

M. DOWGIELEWICZ



## PRÍLOHA I

**Informácie o uplatňovaní práva na odstúpenie od zmluvy**

## A. Vzorové pokyny na odstúpenie od zmluvy

Právo na odstúpenie od zmluvy

Máte právo odstúpiť od tejto zmluvy bez uvedenia dôvodu v lehote 14 dní.

Lehota na odstúpenie od zmluvy uplynie 14 dní odo dňa <sup>[1]</sup>

Pri uplatnení práva na odstúpenie od zmluvy nás <sup>[2]</sup> musíte informovať o svojom rozhodnutí odstúpiť od tejto zmluvy jednoznačným vyhlásením (napríklad listom zaslaným poštou, faxom alebo e-mailom). Na tento účel môžete použiť pripojený vzorový formulár na odstúpenie od zmluvy, ktorý však nie je záväzný. <sup>[3]</sup>

Lehota na odstúpenie od zmluvy je dodržaná, ak zašlete oznámenie o uplatnení práva na odstúpenie od zmluvy pred tým, ako lehota na odstúpenie od zmluvy uplynie.

Dôsledky odstúpenia od zmluvy

Keď odstúpite od tejto zmluvy, vrátame Vám všetky uhradené platby vrátane nákladov na doručenie (s výnimkou dodatočných nákladov súvisiacich s tým, že ste si vybrali iný druh doručenia, ako je najlacnejší druh štandardného doručenia, ktorý ponúkame) bez zbytočného odkladu a v každom prípade najneskôr do 14 dní odo dňa, keď nám bude doručené Vaše rozhodnutie o odstúpení od tejto zmluvy. Túto úhradu uskutočníme rovnakými platobnými prostriedkami, aké ste použili na pôvodnú transakciu, pokiaľ ste výslovne nesúhlasili s iným prostriedkom; v žiadnom prípade sa Vám za túto úhradu nebudú účtovať žiadne poplatky. <sup>[4]</sup>

<sup>[5]</sup>

<sup>[6]</sup>

Pokyny na vyplnenie:

<sup>[1]</sup> Doplňte jeden z textov uvedených nižšie v úvodzovkách:

- a) v prípade zmluvy o poskytovaní služieb alebo zmluvy na dodávku vody, plynu alebo elektrickej energie, ak sa neposkytujú na predaj v obmedzenom množstve alebo stanovenom počte, zmluvy o poskytovaní ústredného kúrenia alebo o poskytovaní digitálneho obsahu nedodávaného na hmotnom nosiči: „uzavretia zmluvy.“;
- b) v prípade kúpnej zmluvy: „keď Vy alebo Vami určená tretia strana s výnimkou dopravcu nadobudnete fyzickú držbu tovaru.“;
- c) v prípade zmluvy súvisiacej s viacerými kusmi tovaru, ktoré si spotrebiteľ objednal v jednej objednávke a ktoré sú dodané osobitne: „keď Vy alebo Vami určená tretia strana s výnimkou dopravcu nadobudnete fyzickú držbu posledného kusu tovaru.“;
- d) v prípade zmluvy súvisiacej s dodávkou tovaru, ktorý pozostáva z viacerých dielov alebo kusov: „keď Vy alebo Vami určená tretia strana s výnimkou dopravcu nadobudnete fyzickú držbu posledného dielu alebo kusu tovaru.“;
- e) v prípade zmlúv na pravidelné dodávky tovaru počas vymedzeného obdobia: „keď Vy alebo Vami určená tretia strana s výnimkou dopravcu nadobudnete fyzickú držbu prvého tovaru.“

<sup>[2]</sup> Doplňte meno/názov, adresu a prípadne Vaše telefónne číslo, faxové číslo a e-mailovú adresu.

<sup>[3]</sup> Ak umožníte spotrebiteľovi vyplniť a zaslať oznámenie o odstúpení od zmluvy na svojej internetovej stránke, doplňte toto: „Môžete tiež vyplniť a zaslať vzorový formulár na odstúpenie od zmluvy alebo akékoľvek iné jednoznačné vyhlásenie o odstúpení od zmluvy elektronicky na našej internetovej stránke [vložte internetovú adresu]. Ak využijete túto možnosť, bezodkladne Vám potvrdíme prijatie takéhoto odstúpenia od zmluvy na trvalom nosiči (napríklad e-mailom).“

<sup>[4]</sup> V prípade kúpnych zmlúv, pri ktorých neponúkate vyzdvihnutie tovaru v prípade odstúpenia od zmluvy, doplňte toto: „S úhradou môžeme čakať dovtedy, kým nedostaneme tovar späť alebo kým nám neposkytnete dôkaz, že ste tovar odoslali späť, podľa toho, čo nastane skôr.“

5. Ak sa spotrebiteľovi tovar súvisiaci so zmlouvou dodal, doplňte toto:

a) Doplňte:

— „Tovar vyzdvihneme.“ alebo

— „Zašlite nám tovar späť alebo ho prineste na našu adresu alebo odovzdajte ... [doplňte meno a prípadne adresu osoby, ktorú ste oprávni na prevzatie tovaru] bez zbytočného odkladu a v každom prípade najneskôr do 14 dní odo dňa, keď nám oznámite odstúpenie od tejto zmluvy. Lehota je dodržaná, ak tovar odošlete späť pred uplynutím 14-dňovej lehoty.“;

b) doplňte:

— „Náklady na vrátenie tovaru znášame my.“;

— „Priame náklady na vrátenie tovaru znášate Vy.“;

— Ak pri zmluve na diaľku neponúkate, že prevezmete náklady na vrátenie tovaru, a tovar vzhľadom na jeho povahu nemožno vrátiť poštou: „Priame náklady na vrátenie tovaru vo výške ... EUR [doplňte sumu] znášate Vy.“; alebo ak náklady spojené s vrátením tovaru nemožno primerane vypočítať vopred: „Priame náklady na vrátenie tovaru znášate Vy. Náklady sa odhadujú najviac približne na ... EUR [doplňte sumu].“; alebo

— Ak tovar v prípade zmlúv uzavretých mimo prevádzkových priestorov vzhľadom na svoju povahu nemôže byť vrátený poštou a bol dodaný spotrebiteľovi domov v čase uzavretia zmluvy: „Tovar vyzdvihneme na vlastné náklady.“ a

c) doplňte: „Zodpovedáte iba za akékoľvek zníženie hodnoty tovaru v dôsledku zaobchádzania s ním iným spôsobom, než aký je potrebný na zistenie povahy, vlastností a funkčnosti tovaru.“

6. V prípade zmluvy o poskytovaní služieb alebo zmluvy na dodávku vody, plynu alebo elektrickej energie, ak sa nepredávajú v obmedzenom objeme alebo stanovenom množstve, alebo ústredného kúrenia, doplňte toto: „Ak ste požiadali o začatie poskytovania služieb/dodávok vody/plynu/elektrickej energie/ústredného kúrenia [nehodiace sa vymažte] počas lehoty na odstúpenie od zmluvy, zaplatíte nám sumu, ktorá je úmerná rozsahu služieb, ktoré Vám boli poskytnuté, dokiaľ ste nám oznámili Vaše rozhodnutie odstúpiť od tejto zmluvy v porovnaní s celkovým rozsahom služieb, ktoré sa majú poskytnúť podľa zmluvy.“

#### B. Vzorový formulár na odstúpenie od zmluvy

(vyplňte a zašlite tento formulár len v prípade, že si želáte odstúpiť od zmluvy)

— Komu [Obchodník doplní svoje meno/názov, adresu a prípadne faxové číslo a e-mailovú adresu]:

— Týmto oznamujem/oznamujeme (\*), že odstupujem/odstupujeme (\*) od kúpnej zmluvy na tento tovar/od zmluvy o poskytnutí tejto služby (\*)

— Dátum objednania/dátum prijatia (\*)

— Meno spotrebiteľa/spotrebiteľov

— Adresa spotrebiteľa/spotrebiteľov

— Podpis spotrebiteľa/spotrebiteľov (iba ak sa tento formulár podáva na papieri)

— Dátum

(\*) Nehodiace sa prečiarknite.

## PRÍLOHA II

## Tabuľka zhody

Smernica 85/577/EHS	Smernica 97/7/ES	Táto smernica
článok 1		článok 3 v spojení s článkom 2 bodmi 8 a 9 a s článkom 16 písm. h)
	článok 1	článok 1 v spojení s článkom 2 bodom 7
článok 2		článok 2 body 1 a 2
	článok 2 bod 1	článok 2 bod 7
	článok 2 bod 2	článok 2 bod 1
	článok 2 bod 3	článok 2 bod 2
	článok 2 bod 4 prvá veta	článok 2 bod 7
	článok 2 bod 4 druhá veta	—
	článok 2 bod 5	—
článok 3 ods. 1		článok 3 ods. 4
článok 3 ods. 2 písm. a)		článok 3 ods. 3 písm. e) a f)
článok 3 ods. 2 písm. b)		článok 3 ods. 3 písm. j)
článok 3 ods. 2 písm. c)		—
článok 3 ods. 2 písm. d)		článok 3 ods. 3 písm. d)
článok 3 ods. 2 písm. e)		článok 3 ods. 3 písm. d)
článok 3 ods. 3		—
	článok 3 ods. 1 prvá zarážka	článok 3 ods. 3 písm. d)
	článok 3 ods. 1 druhá zarážka	článok 3 ods. 3 písm. l)
	článok 3 ods. 1 tretia zarážka	článok 3 ods. 3 písm. m)
	článok 3 ods. 1 štvrtá zarážka	článok 3 ods. 3 písm. e) a f)
	článok 3 ods. 1 piata zarážka	článok 6 ods. 3 a článok 16 písm. k) v spojení s článkom 2 bodom 13
	článok 3 ods. 2 prvá zarážka	článok 3 ods. 3 písm. j)
	článok 3 ods. 2 druhá zarážka	článok 3 ods. 3 písm. f) (pre prenájom priestorov na obytné účely), písm. g) (pre balík cestovných služieb), písm. h) (pre časovo vymedzené užívanie ubytovacích zariadení), písm. k) (pre osobnú dopravu s určitými výnimkami) a článok 16 písm. l) (výnimky z práva na odstúpenie od zmluvy)
článok 4 prvá veta		článok 6 ods. 1 písm. b), c) a h) a článok 7 ods. 1 a 2
článok 4 druhá veta		článok 6 ods. 1 písm. a) a článok 7 ods. 1
článok 4 tretia veta		článok 6 ods. 1
článok 4 štvrtá veta		článok 10
	článok 4 ods. 1 písm. a)	článok 6 ods. 1 písm. b) a c)
	článok 4 ods. 1 písm. b)	článok 6 ods. 1 písm. a)

Smernica 85/577/EHS	Smernica 97/7/ES	Táto smernica
	článok 4 ods. 1 písm. c)	článok 6 ods. 1 písm. e)
	článok 4 ods. 1 písm. d)	článok 6 ods. 1 písm. e)
	článok 4 ods. 1 písm. e)	článok 6 ods. 1 písm. g)
	článok 4 ods. 1 písm. f)	článok 6 ods. 1 písm. h)
	článok 4 ods. 1 písm. g)	článok 6 ods. 1 písm. f)
	článok 4 ods. 1 písm. h)	—
	článok 4 ods. 1 písm. i)	článok 6 ods. 1 písm. o) a p)
	článok 4 ods. 2	článok 6 ods. 1 v spojení s článkom 8 ods. 1, 2 a 4
	článok 4 ods. 3	článok 8 ods. 5
	článok 5 ods. 1	článok 8 ods. 7
	článok 5 ods. 2	článok 3 ods. 3 písm. m)
	článok 6 ods. 1	článok 9 ods. 1 a 2, článok 10, článok 13 ods. 2, článok 14
	článok 6 ods. 2	článok 13 a článok 14 ods. 1 druhý a tretí pododsek
	článok 6 ods. 3 prvá zarážka	článok 16 písm. a)
	článok 6 ods. 3 druhá zarážka	článok 16 písm. b)
	článok 6 ods. 3 tretia zarážka	článok 16 písm. c) a d)
	článok 6 ods. 3 štvrtá zarážka	článok 16 písm. i)
	článok 6 ods. 3 piata zarážka	článok 16 písm. j)
	článok 6 ods. 3 šiesta zarážka	článok 3 ods. 3 písm. c)
	článok 6 ods. 4	článok 15
	článok 7 ods. 1	článok 18 ods. 1 (pre zmluvy o predaji)
	článok 7 ods. 2	článok 18 ods. 2, 3 a 4
	článok 7 ods. 3	—
	článok 8	—
	článok 9	článok 27
	článok 10	— (pozri však článok 13 smernice 2002/58/ES)
	článok 11 ods. 1	článok 23 ods. 1
	článok 11 ods. 2	článok 23 ods. 2
	článok 11 ods. 3 písm. a)	článok 6 ods. 9 pre dôkazné bremeno týkajúce sa predzmluvných informácií; pre zvyšok: —
	článok 11 ods. 3 písm. b)	článok 24 ods. 1
	článok 11 ods. 4	—
	článok 12 ods. 1	článok 25
	článok 12 ods. 2	—
	článok 13	článok 3 ods. 2
	článok 14	článok 4



Smernica 85/577/EHS	Smernica 97/7/ES	Táto smernica
	článok 15 ods. 1	článok 28 ods. 1
	článok 15 ods. 2	článok 28 ods. 1
	článok 15 ods. 3	článok 28 ods. 1
	článok 15 ods. 4	článok 30
	článok 16	článok 26
	článok 17	—
	článok 18	článok 34
	článok 19	článok 35
článok 5 ods. 1		články 9 a 11
článok 5 ods. 2		článok 12
článok 6		článok 25
článok 7		články 13, 14 a 15
článok 8		článok 4

Príloha k nariadeniu Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 2006/2004 z 27. októbra 2004 o spolupráci medzi národnými orgánmi zodpovednými za vynucovanie právnych predpisov na ochranu spotrebiteľa („nariadenie o spolupráci v oblasti ochrany spotrebiteľa“) (1)	Považuje sa za odkaz na
odseky 2 a 11	táto smernica

(1) Ú. v. EÚ L 364, 9.12.2004, s. 1.