Úradný vestník
Európskej únie

SK
Séria L

2023/2673

28.11.2023

SMERNICA EURÓPSKEHO PARLAMENTU A RADY (EÚ) 2023/2673

z 22. novembra 2023,

ktorou sa mení smernica 2011/83/EÚ, pokiaľ ide o zmluvy o finančných službách uzavreté na diaľku, a ktorou sa zrušuje smernica 2002/65/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,

po postúpení návrhu legislatívneho aktu národným parlamentom,

po porade s Európskou centrálnou bankou,

so zreteľom na stanovisko Európskeho hospodárskeho a sociálneho výboru ([1]),

konajúc v súlade s riadnym legislatívnym postupom ([2]),

keďže:

(1) V smernici Európskeho parlamentu a Rady 2002/65/ES ([3]) sa na úrovni Únie stanovujú pravidlá týkajúce sa poskytovania finančných služieb spotrebiteľom na diaľku. Zároveň sa v smernici Európskeho parlamentu a Rady 2011/83/EÚ ([4]) okrem iného stanovujú pravidlá uplatniteľné na zmluvy uzavreté na diaľku týkajúce sa predaja tovaru a poskytovania služieb uzavreté medzi obchodníkom a spotrebiteľom.

(2) V článku 169 ods. 1 a článku 169 ods. 2 písm. a) Zmluvy o fungovaní Európskej únie (ďalej len „ZFEÚ“) sa stanovuje, že Únia má prispievať k dosiahnutiu vysokej úrovne ochrany spotrebiteľa opatreniami prijatými podľa jej článku 114. V článku 38 Charty základných práv Európskej únie (ďalej len „charta“) sa stanovuje, že politiky Únie majú zabezpečiť vysokú úroveň ochrany spotrebiteľa.

(3) V rámci vnútorného trhu sa v záujme zabezpečenia slobody výberu vyžaduje vysoký stupeň ochrany spotrebiteľa v oblasti zmlúv o finančných službách uzavretých na diaľku, aby sa posilnila dôvera a istota spotrebiteľov v predaj na diaľku.

(4) Zabezpečenie rovnako vysokej úrovne ochrany spotrebiteľa na celom vnútornom trhu sa najlepšie dosiahne úplnou harmonizáciou. Úplná harmonizácia je potrebná na zaistenie toho, aby všetci spotrebitelia v Únii požívali vysokú a rovnocennú úroveň ochrany svojich záujmov a aby sa vytvoril dobre fungujúci vnútorný trh. Členské štáty by preto v súvislosti s aspektmi, na ktoré sa vzťahuje táto smernica, pokiaľ v nej nie je stanovené inak, nemali mať možnosť zachovať alebo zaviesť vo svojich vnútroštátnych právnych predpisoch iné ustanovenia ako tie, ktoré sú stanovené v tejto smernici. Ak neexistujú takéto harmonizované ustanovenia, členské štáty by mali mať možnosť zachovať alebo zaviesť ustanovenia vo svojich vnútroštátnych právnych predpisoch.

([1]) Ú. v. EÚ C 486, 21.12.2022, s. 139.
([2]) Pozícia Európskeho parlamentu z 5. októbra 2023 (zatiaľ neuverejnená v úradnom vestníku) a rozhodnutie Rady z 23. októbra 2023.
([3]) Smernica Európskeho parlamentu a Rady 2002/65/ES z 23. septembra 2002 o poskytovaní finančných služieb spotrebiteľom na diaľku a o zmene a doplnení smernice Rady 90/619/EHS a smerníc 97/7/ES a 98/27/ES (Ú. v. ES L 271, 9.10.2002, s. 16).
([4]) 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 (Ú. v. EÚ L 304, 22.11.2011, s. 64).

(5) Smernica 2002/65/ES bola predmetom rôznych preskúmaní. Z uvedených preskúmaní vyplynulo, že postupné zavádzanie odvetvových právnych predpisov Únie viedlo k značnému prekrývaniu týchto právnych predpisov so smernicou 2002/65/ES a že digitalizácia zhoršila niektoré aspekty, ktoré uvedená smernica v plnej miere nerieši.

(6) Digitalizácia prispela k vývoju na trhu, ktorý sa v čase prijatia smernice 2002/65/ES nedal predvídať. Rýchly technologický vývoj, ku ktorému medzičasom došlo, totiž so sebou priniesol významné zmeny na trhu s finančnými službami. Napriek tomu, že na úrovni Únie bolo prijatých mnoho odvetvových právnych aktov, finančné služby ponúkané spotrebiteľom sa značne rozvinuli a diverzifikovali. Objavili sa nové produkty, najmä v online prostredí, a ich používanie sa naďalej vyvíja často rýchlym a nepredvídateľným spôsobom. V tejto súvislosti zostáva horizontálne uplatňovanie smernice 2002/65/ES relevantné. Uplatňovanie uvedenej smernice na finančné služby poskytované spotrebiteľom, ktoré nie sú regulované odvetvovými právnymi predpismi Únie, znamená, že súbor harmonizovaných pravidiel sa uplatňuje v prospech spotrebiteľov a obchodníkov. Uvedený prvok „záchrannej siete“ prispieva k zabezpečeniu vysokej úrovne ochrany spotrebiteľa a zároveň k zabezpečeniu rovnakých podmienok pre obchodníkov.

(7) S cieľom riešiť skutočnosť, že postupné zavádzanie odvetvových právnych predpisov Únie viedlo k značnému prekrývaniu daných právnych predpisov so smernicou 2002/65/ES a že digitalizácia zhoršila niektoré aspekty, ktoré uvedená smernica v plnej miere nerieši, vrátane toho, ako a kedy by sa mali spotrebiteľovi poskytovať informácie, je potrebné zrevidovať pravidlá uplatniteľné na zmluvy o finančných službách uzavreté medzi spotrebiteľom a obchodníkom na diaľku a zároveň zabezpečiť uplatňovanie prvku „záchrannej siete“ na finančné služby, na ktoré sa buď nevzťahujú odvetvové právne predpisy Únie, alebo sú vylúčené z rozsahu pôsobnosti aktov Únie upravujúcich konkrétne finančné služby.

(8) Na účely zabezpečenia jednotnej úrovne ochrany spotrebiteľov v celej Únii a zabránenia rozdielom, ktoré by bránili uzavieraniu zmlúv o finančných službách v rámci vnútorného trhu, sú potrebné pravidlá, ktorými sa pre obchodníkov vrátane mikropodnikov, malých a stredných podnikov zabezpečí právna istota a transparentnosť a spotrebiteľom vo všetkých členských štátoch poskytnú právne vymožiteľné práva a povinnosti. Členské štáty sa vyzývajú, aby pri uplatňovaní pravidiel, ktorými sa transponuje táto smernica, zohľadňovali osobitné potreby mikropodnikov, malých a stredných podnikov. Pojem mikropodniky, malé a stredné podniky, by sa mal chápať v zmysle vymedzenia v článku 2 prílohy k odporúčaniu Komisie 2003/361/ES ([5]).

(9) V smernici 2011/83/EÚ sa podobne ako v smernici 2002/65/ES stanovuje právo na predzmluvné informácie a právo na odstúpenie od zmluvy v prípade určitých spotrebiteľských zmlúv uzavretých na diaľku. Komplementárnosť medzi uvedenými smernicami je však obmedzená, keďže smernica 2011/83/EÚ sa nevzťahuje na finančné služby, ktoré sú v uvedenej smernici vymedzené ako služby bankovej, úverovej, poisťovacej, osobnej dôchodkovej, investičnej alebo platobnej povahy. V tejto súvislosti by sa mali účet stavebného sporenia a zmluva o spotrebiteľskom úvere považovať za finančné služby. Predaj tovaru, ako sú drahé kovy, diamanty, víno alebo whisky, by sa sám osebe nemal považovať za finančnú službu.

(10) Rozšírením rozsahu pôsobnosti smernice 2011/83/EÚ na zmluvy o finančných službách uzavreté na diaľku by sa mala zabezpečiť potrebná komplementárnosť. Vzhľadom na konkrétnu povahu finančných služieb poskytovaných spotrebiteľom, najmä z dôvodu ich zložitosti, však nie je vhodné, aby sa na zmluvy o finančných službách poskytovaných spotrebiteľom uzavreté na diaľku uplatňovali všetky ustanovenia smernice 2011/83/EÚ. Pridaním osobitnej kapitoly s pravidlami uplatniteľnými iba na zmluvy o finančných službách poskytovaných spotrebiteľom uzavreté na diaľku do smernice 2011/83/EÚ sa môže zabezpečiť potrebná zrozumiteľnosť a právna istota.

(11) Táto smernica sa nevzťahuje na zmluvy o finančných službách uzavreté iným spôsobom ako na diaľku. Členské štáty preto môžu v súlade s právom Únie určiť, ktoré pravidlá sa uplatňujú na takéto zmluvy, a to aj uplatňovaním požiadaviek stanovených v tejto smernici na zmluvy, ktoré nepatria do rozsahu jej pôsobnosti.

([5]) Odporúčanie Komisie 2003/361/ES zo 6. mája 2003 o vymedzení mikropodnikov, malých a stredných podnikov (Ú. v. EÚ L 124, 20.5.2003, s. 36).

(12) Hoci by sa na zmluvy o finančných službách uzavreté na diaľku nemali uplatňovať všetky ustanovenia smernice 2011/83/EÚ vzhľadom na osobitnú povahu týchto služieb, niekoľko ustanovení smernice 2011/83/EÚ, ako sú relevantné vymedzenia pojmov a pravidlá týkajúce sa doplnkových platieb, presadzovania, zotrvačného predaja a oznamovania by sa malo uplatňovať aj na zmluvy o finančných službách uzavreté na diaľku. Uplatňovaním uvedených ustanovení sa zabezpečuje komplementárnosť medzi rôznymi druhmi zmlúv uzavretými na diaľku.

(13) Čo sa týka sankcií, členské štáty by mali stanoviť pravidlá, pokiaľ ide o sankcie uplatniteľné pri porušení ustanovení svojich vnútroštátnych právnych predpisov prijatých podľa tejto smernice, a mali by prijať všetky opatrenia potrebné na zabezpečenie ich uplatňovania. Stanovené sankcie by mali byť v súlade s článkom 24 ods. 1 smernice 2011/83/EÚ účinné, primerané a odrádzajúce. Táto smernica by mala zahŕňať aj osobitné ustanovenia o ukladaní sankcií v súlade s článkom 21 nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2017/2394 ([6]) v prípade zmlúv o poskytnutí finančných služieb uzavretých na diaľku medzi obchodníkom a spotrebiteľom. Ostatné ustanovenia o sankciách stanovené v článku 24 ods. 2 až 5 smernice 2011/83/EÚ sa neuplatňujú na zmluvy o poskytnutí finančných služieb uzavreté na diaľku medzi obchodníkom a spotrebiteľom.

(14) Osobitná kapitola v smernici 2011/83/EÚ by mala obsahovať pravidlá smernice 2002/65/ES, ktoré sú stále relevantné a potrebné, najmä tie, ktoré sa týkajú práva na predzmluvné informácie a práva na odstúpenie od zmluvy, ako aj pravidlá zabezpečujúce spravodlivosť na internete pri uzavieraní zmlúv o finančných službách na diaľku.

(15) Keďže zmluvy o finančných službách uzavreté na diaľku sa najčastejšie uzavierajú pomocou elektronických prostriedkov, pravidlá na zabezpečenie spravodlivosti na internete pri uzavieraní zmlúv o finančných službách na diaľku by mali prispieť k dosiahnutiu cieľov stanovených v článku 114 ZFEÚ a článku 38 charty. Pravidlom o primeraných vysvetleniach by sa mala zabezpečiť väčšia transparentnosť a spotrebiteľovi by sa malo poskytnúť právo požiadať o ľudský zásah, keď je v interakcii s obchodníkom prostredníctvom plne automatizovaných online rozhraní, ako sú chatboty, robotické poradenstvo, interaktívne nástroje alebo podobné prostriedky.

(16) Určité finančné služby poskytované spotrebiteľom sa upravujú osobitnými aktmi Únie, ktoré sa na tieto finančné služby naďalej uplatňujú. Touto smernicou sa nemenia existujúce odvetvové akty Únie. S cieľom zabezpečiť právnu istotu a to, aby nedochádzalo k zdvojeniam a prekrývaniu, malo by sa objasniť, že ak iné akty Únie upravujúce konkrétne finančné služby obsahujú pravidlá týkajúce sa predzmluvných informácií, práva na odstúpenie od zmluvy alebo primeraných vysvetlení, a bez ohľadu na úroveň podrobnosti týchto pravidiel, na tieto konkrétne finančné služby poskytované spotrebiteľom by sa mali uplatňovať len príslušné ustanovenia týchto iných aktov Únie, pokiaľ nie je v uvedených aktoch stanovené inak, vrátane výslovnej možnosti členských štátov vylúčiť uplatňovanie uvedených osobitných pravidiel. V tejto súvislosti vždy, keď sa v osobitnom akte Únie stanovujú pravidlá, ktoré členským štátom poskytujú možnosť neuplatňovať tento osobitný akt Únie, ale namiesto toho prejsť k uplatňovaniu iného osobitného aktu Únie, ako sa uvádza napríklad v článku 3 ods. 3 písm. a) smernice Európskeho parlamentu a Rady 2014/17/EÚ ([7]), pravidlá tohto osobitného aktu Únie by mali mať prednosť a táto smernica by sa nemala uplatňovať. Podobne v prípadoch, keď sa v osobitnom akte Únie stanovujú pravidlá týkajúce sa primeraných alternatívnych opatrení na zabezpečenie toho, aby spotrebitelia dostávali včasné informácie v predzmluvnom štádiu, ako sa uvádza napríklad v článku 3 ods. 5 smernice 2014/17/EÚ, by mali mať prednosť pravidlá stanovené v uvedenom osobitnom akte Únie a táto smernica by sa nemala uplatňovať.

([6]) Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2017/2394 z 12. decembra 2017 o spolupráci medzi národnými orgánmi zodpovednými za presadzovanie právnych predpisov na ochranu spotrebiteľa a o zrušení nariadenia (ES) č. 2006/2004 (Ú. v. EÚ L 345, 27.12.2017, s. 1).

([7]) Smernica Európskeho parlamentu a Rady 2014/17/EÚ zo 4. februára 2014 o zmluvách o úvere pre spotrebiteľov týkajúcich sa nehnuteľností určených na bývanie a o zmene smerníc 2008/48/ES a 2013/36/EÚ a nariadenia (EÚ) č. 1093/2010 (Ú. v. EÚ L 60, 28.2.2014, s. 34).

(17) Pokiaľ ide o predzmluvné informácie, niektoré akty Únie upravujúce konkrétne finančné služby obsahujú pravidlá, ktoré sú prispôsobené týmto konkrétnym finančným službám, koncipované s cieľom zabezpečiť, aby spotrebitelia dokázali pochopiť základné charakteristiky navrhovanej zmluvy. Napríklad v nariadení Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2019/1238 ([8]) a smerniciach Európskeho parlamentu a Rady 2014/92/EÚ ([9]), 2014/65/EÚ ([10]) a (EÚ) 2016/97 ([11]) sa stanovujú predzmluvné informácie v základnom osobitnom akte Únie a Komisia sa takisto splnomocňuje prijímať delegované alebo vykonávacie akty. Na tieto konkrétne finančné služby poskytované spotrebiteľom by sa mali vzťahovať len požiadavky na predzmluvné informácie stanovené v takýchto aktoch Únie, pokiaľ sa v uvedených aktoch nestanovuje inak. Malo by to tak byť aj v prípade, keď sa v akte Únie, ktorým sa upravujú konkrétne finančné služby, stanovujú odlišné alebo minimálne pravidlá týkajúce sa predzmluvných informácií v porovnaní s pravidlami stanovenými v tejto smernici.

(18) Pokiaľ ide o právo na odstúpenie od zmluvy, ak akt Únie upravujúci konkrétne finančné služby poskytuje spotrebiteľom čas na zváženie dôsledkov podpísanej zmluvy a bez ohľadu na to, ako sa podľa uvedeného aktu Únie nazýva, na tieto konkrétne finančné služby poskytované spotrebiteľom by sa mali vzťahovať len príslušné ustanovenia uvedeného aktu Únie, pokiaľ sa v uvedenom akte nestanovuje inak. Napríklad, keď sa uplatňuje článok 186 smernice Európskeho parlamentu a Rady 2009/138/ES ([12]), uplatňujú sa pravidlá týkajúce sa „lehoty pre odstúpenie“ stanovené v smernici 2009/138/ES, a nie pravidlá týkajúce sa práva na odstúpenie od zmluvy stanovené v tejto smernici, a keď sa uplatňuje článok 14 ods. 6 smernice 2014/17/EÚ, uplatňujú sa pravidlá týkajúce sa možnosti výberu medzi právom na odstúpenie od zmluvy a lehotou na premyslenie v zmysle smernice 2014/17/EÚ, a nie pravidlá týkajúce sa práva na odstúpenie od zmluvy stanovené v tejto smernici.

(19) V súlade so smernicou 2014/17/EÚ a smernicou Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2023/2225 ([13]) môžu členské štáty uplatňovať tieto smernice v súlade s právom Únie na oblasti, na ktoré sa nevzťahuje ich rozsah pôsobnosti. Preto by sa malo objasniť, že členské štáty môžu uplatňovať článok 14 ods. 6 smernice 2014/17/EÚ na zmluvy o úvere napriek skutočnosti, že takéto zmluvy sú vyňaté z rozsahu pôsobnosti uvedenej smernice na základe jej článku 3 ods. 2 Podobne by sa malo objasniť, že členské štáty môžu uplatňovať články 26 a 27 smernice (EÚ) 2023/2225 na zmluvy o úvere napriek skutočnosti, že takéto zmluvy sú vyňaté z rozsahu pôsobnosti uvedenej smernice na základe jej článku 2 ods. 2

(20) Pokiaľ ide o pravidlá o primeraných vysvetleniach, v niektorých aktoch Únie upravujúcich konkrétne finančné služby, ako sú smernice 2014/17/EÚ, 2014/65/EÚ a (EÚ) 2016/97 sú už stanovené pravidlá o primeraných vysvetleniach, ktoré majú obchodníci poskytovať spotrebiteľom v súvislosti s navrhovanou zmluvou. V záujme zabezpečenia právnej istoty by sa pravidlá o primeraných vysvetleniach stanovené v tejto smernici nemali uplatňovať na finančné služby patriace do rozsahu pôsobnosti aktov Únie upravujúcich konkrétne finančné služby, ktoré obsahujú pravidlá týkajúce sa primeraných vysvetlení, ktoré sa má poskytovať spotrebiteľovi pred uzavretím zmluvy, bez ohľadu na to, ako sa v danom akte Únie nazýva.

([8]) Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2019/1238 z 20. júna 2019 o celoeurópskom osobnom dôchodkovom produkte (PEPP) (Ú. v. EÚ L 198, 25.7.2019, s. 1).

([9]) Smernica Európskeho parlamentu a Rady 2014/92/EÚ z 23. júla 2014 o porovnateľnosti poplatkov za platobné účty, o presune platobných účtov a o prístupe k platobným účtom so základnými funkciami (Ú. v. EÚ L 257, 28.8.2014, s. 214).

([10]) Smernica Európskeho parlamentu a Rady 2014/65/EÚ z 15. mája 2014 o trhoch s finančnými nástrojmi, ktorou sa mení smernica 2002/92/ES a smernica 2011/61/EÚ (Ú. v. EÚ L 173, 12.6.2014, s. 349).

([11]) Smernica Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/97 z 20. januára 2016 o distribúcii poistenia (Ú. v. EÚ L 26, 2.2.2016, s. 19).

([12]) Smernica Európskeho parlamentu a Rady 2009/138/ES z 25. novembra 2009 o začatí a vykonávaní poistenia a zaistenia (Solventnosť II) (Ú. v. EÚ L 335, 17.12.2009, s. 1).

([13]) Smernica Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2023/2225 z 18. októbra 2023 o zmluvách o spotrebiteľskom úvere a o zrušení smernice 2008/48/ES (Ú. v. EÚ L, 2023/2225, 30.10.2023, ELI: https://eur-lex.europa.eu/eli/dir/2023/2225/oj?locale=sk).

(21) Ak sa v aktoch Únie upravujúcich konkrétne finančné služby stanovujú pravidlá týkajúce sa predzmluvných informácií, ale nestanovujú sa v nich pravidlá týkajúce sa práva na odstúpenie od zmluvy, mali by sa uplatňovať ustanovenia o práve na odstúpenie od zmluvy podľa tejto smernice. Napríklad v smernici 2009/138/ES sa stanovujú pravidlá týkajúce sa požiadaviek na predzmluvné informácie, ale v súvislosti s neživotným poistením sa v nej nestanovuje právo na poskytnutie času spotrebiteľovi na posúdenie dôsledkov podpísanej zmluvy. V uvedenom prípade by sa mali uplatňovať pravidlá týkajúce sa predzmluvných informácií stanovené v akte Únie, ktorým sa upravujú konkrétne finančné služby, pravidlá týkajúce sa práva na odstúpenie od zmluvy stanovené v tejto smernici. Ak akt Únie upravujúci konkrétne finančné služby neobsahuje ustanovenia týkajúce sa informácií o práve na odstúpenie od zmluvy, obchodník by mal tieto informácie poskytnúť v súlade s touto smernicou s cieľom zabezpečiť, aby bol spotrebiteľ s relevantnými informáciami náležite oboznámený.

(22) Ak sa v aktoch Únie upravujúcich konkrétne finančné služby stanovujú pravidlá týkajúce sa predzmluvných informácií, ale nestanovujú sa v nich pravidlá týkajúce sa práva na odstúpenie od zmluvy, mala by sa uplatňovať lehota na odstúpenie od zmluvy stanovená v tejto smernici a mala by začať plynúť buď odo dňa uzavretia zmluvy na diaľku v súlade s touto smernicou, alebo odo dňa, keď sú spotrebiteľovi doručené zmluvné podmienky a predzmluvné informácie v súlade s aktmi Únie, ktorými sa riadia tieto konkrétne finančné služby, ak tento deň nasleduje po dni uzavretia zmluvy na diaľku. Ak akt Únie upravujúci konkrétne finančné služby neobsahuje ustanovenia týkajúce sa informácií o práve na odstúpenie od zmluvy, obchodník by mal na to, aby lehota na odstúpenie od zmluvy začala plynúť, okrem zmluvných podmienok a predzmluvných informácií v súlade s aktom Únie upravujúcim tieto konkrétne finančné služby, poskytnúť aj informácie o práve na odstúpenie od zmluvy stanovenom v tejto smernici.

(23) Zmluvy o finančných službách poskytovaných spotrebiteľom dohodnuté na diaľku predpokladajú použitie prostriedkov komunikácie na diaľku používaných v rámci systému predaja alebo poskytovania služieb na diaľku, ktorý si nevyžaduje súčasnú prítomnosť obchodníka a spotrebiteľa. S cieľom reagovať na neustály vývoj uvedených komunikačných prostriedkov by sa mali vymedziť zásady platné aj pre prostriedky, ktorých používanie ešte nie je rozšírené alebo ktoré ešte nie sú známe.

(24) Jedna zmluva o finančnej službe, ktorá predpokladá za sebou nasledujúce operácie alebo samostatné časovo nadväzujúce operácie rovnakého druhu, môže podliehať rôznemu právnemu režimu v rôznych členských štátoch, ale je dôležité, aby sa pravidlá uplatňovali rovnako vo všetkých členských štátoch. Na tento účel je vhodné stanoviť, že ustanovenia upravujúce zmluvy o finančných službách uzavreté na diaľku by sa mali uplatňovať na prvú zo sledu po sebe nasledujúcich operácií alebo na samostatné časovo nadväzujúce operácie rovnakého druhu, ktoré môžu byť považované za jeden celok, bez ohľadu na to, či táto operácia alebo tento sled operácií je predmetom jednej zmluvy alebo niekoľkých po sebe nasledujúcich zmlúv. Ak neexistuje počiatočná dohoda, ustanovenia upravujúce zmluvy o finančných službách uzavreté na diaľku by sa mali uplatňovať na všetky po sebe nasledujúce alebo samostatné operácie s výnimkou predzmluvných informácií, ktoré by sa mali uplatňovať len na prvú operáciu. Napríklad za „počiatočnú dohodu o poskytnutí služieb“ môže byť považované otvorenie bankového účtu a za „operácie“ môže byť považované uloženie prostriedkov na bankový účet alebo výber prostriedkov z neho. Doplnenie nových prvkov do počiatočnej dohody o poskytnutí služieb, napríklad možnosti používať elektronický platobný nástroj spolu s existujúcim bankovým účtom, netvorí „operáciu“, ale ďalšiu zmluvu.

(25) S cieľom ohraničiť rozsah uplatňovania tejto smernice by sa pravidlá týkajúce sa zmlúv o finančných službách poskytovaných spotrebiteľom uzavretých na diaľku nemali uplatňovať na služby poskytované výlučne príležitostne a mimo obchodnej štruktúry určenej na uzavieranie zmlúv na diaľku.

(26) Používanie prostriedkov komunikácie na diaľku ponúka dobré príležitosti na získanie informácií a nemalo by viesť k neoprávnenému obmedzeniu informácií poskytovaných spotrebiteľovi. Pri používaní hlasovej telefónnej komunikácie môže obchodník, ak s tým spotrebiteľ výslovne súhlasí, poskytnúť pred tým, ako je spotrebiteľ viazaný zmluvou uzavretou na diaľku, len obmedzený súbor predzmluvných informácií. Obchodník by mal zvyšné informácie poskytnúť ihneď po uzavretí zmluvy. V záujme transparentnosti by sa mali stanoviť požiadavky, pokiaľ ide o to, kedy by sa informácie mali poskytnúť spotrebiteľovi pred uzavretím zmluvy na diaľku a ako by sa mu tieto informácie mali poskytnúť. Na to, aby sa spotrebitelia mohli rozhodnúť na základe úplnej znalosti faktov, mali by dostať všetky predzmluvné informácie v dostatočnom časovom predstihu pred uzavretím zmluvy na diaľku alebo prijatím akejkoľvek zodpovedajúcej ponuky, a nie v čase uzavretia alebo prijatia. Cieľom je zabezpečiť, aby mal

spotrebiteľ dostatok času na prečítanie predzmluvných informácií a ich pochopenie, ďalej na porovnanie ponúk a uskutočnenie informovaného rozhodnutia. Ak sa informácie poskytnú menej ako jeden deň pred uzavretím zmluvy o finančných službách na diaľku, obchodník by mal mať povinnosť pripomenúť, prostredníctvom zaznamenania na trvalom nosiči, spotrebiteľovi možnosť odstúpiť od zmluvy o finančných službách uzavretej na diaľku. V prípade, že sa predzmluvné informácie poskytnú menej ako jeden deň pred tým, ako sa spotrebiteľ zaviaže zmluvou uzavretou na diaľku, obchodník by mal spotrebiteľovi v lehote jedného až siedmich dní po uzavretí zmluvy pripomenúť na trvalom nosiči možnosť odstúpiť od zmluvy uzavretej na diaľku.

(27) Požiadavky na informácie by sa mali modernizovať a mali by byť nadčasové. Obchodník by preto mal spotrebiteľovi oznámiť svoje telefónne číslo, ale aj svoju e-mailovú adresu alebo podrobné informácie o iných komunikačných prostriedkoch, ktoré môžu zahŕňať rôzne spôsoby komunikácie, ako aj informácie o tom, kam adresovať sťažnosti. Požiadavky týkajúce sa politiky vybavovania sťažností môžu určiť členské štáty. Spotrebitelia by mali byť informovaní o osobitných dodatočných nákladoch na používanie prostriedkov komunikácie na diaľku. Niektorí obchodníci využívajú automatizované rozhodovanie na rozlíšenie cien medzi rôznymi skupinami spotrebiteľov a v určitých prípadoch sú ceny prispôsobené individuálnej cenovej citlivosti spotrebiteľov. Z tohto dôvodu by spotrebitelia mali byť pred tým, ako budú viazaní zmluvou uzavretou na diaľku, informovaní o tom, že cena finančnej služby bola personalizovaná na základe automatizovaného rozhodovania.

(28) Podľa smernice 2002/65/ES mali členské štáty možnosť zachovať alebo zaviesť prísnejšie ustanovenia o požiadavkách na predchádzajúce informovanie za predpokladu, že tieto ustanovenia boli v súlade s právom Únie. Niekoľko členských štátov si v tejto súvislosti zachovalo alebo zaviedlo prísnejšie požiadavky na informovanie. Možnosť ponúknuť vyššiu úroveň ochrany spotrebiteľa, pokiaľ ide o pravidlá týkajúce sa predzmluvných informácií, by mala zostať zachovaná. To by sa malo vzťahovať tak na informačný katalóg, ako aj na spôsoby prezentácie informácií. Uplatňovanie prísnejších pravidiel môže zahŕňať aj uplatňovanie požiadaviek stanovených v aktoch Únie týkajúcich sa konkrétnych finančných služieb na finančné služby, na ktoré sa nevzťahujú uvedené sektorové akty Únie.

(29) Niektoré finančné služby môžu do svojej investičnej stratégie začleniť environmentálne alebo sociálne faktory. Aby spotrebiteľ mohol uskutočniť informované rozhodnutie, mal by byť informovaný aj o konkrétnych environmentálnych alebo sociálnych cieľoch, na ktoré sa finančná služba zameriava.

(30) Všetky predzmluvné informácie by sa mali poskytnúť na trvalom nosiči a takým spôsobom, aby ich spotrebiteľ ľahko pochopil a boli v čitateľnom formáte. Formát je čitateľný, ak sa použijú znaky v čitateľnej veľkosti a farbách, ktoré neznižujú zrozumiteľnosť informácií vrátane prípadov, keď je dokument prezentovaný, vytlačený alebo fotokopírovaný čiernobielo. Okrem toho by sa malo v čo najväčšej možnej miere vyhýbať príliš dlhým a zložitým opisom, malému písmu a nadmernému používaniu hypertextových odkazov, keďže ide o metódy, ktoré spotrebiteľom sťažujú pochopenie informácií. Ak informácie nemožno poskytnúť na trvalom nosiči pred uzavretím zmluvy z dôvodu nosičov, ktoré si spotrebiteľ zvolil, mali by sa poskytnúť ihneď po uzavretí zmluvy.

(31) Požiadavky na informácie by sa mali upraviť s cieľom zohľadniť technické obmedzenia určitých nosičov, ako sú napríklad obmedzenia počtu znakov na obrazovkách určitých mobilných telefónov. Ak obchodník v prípade obrazoviek mobilných telefónov prispôsobil obsah a prezentáciu online rozhrania takýmto zariadeniam, jasne a čo najvýraznejšie by sa mali poskytnúť tieto informácie: informácie o totožnosti obchodníka; hlavné charakteristiky finančnej služby poskytovanej spotrebiteľovi; celková cena, ktorú má spotrebiteľ zaplatiť obchodníkovi za finančnú službu vrátane všetkých daní zaplatených prostredníctvom obchodníka, alebo ak nemožno určiť presnú cenu, informácie o základe pre výpočet ceny, ktorý spotrebiteľovi umožní cenu overiť; a existencia alebo absencii práva na odstúpenie od zmluvy vrátane podmienok, lehoty a postupov na uplatnenie tohto práva. Zvyšné informácie by mohli byť vrstvené. Všetky informácie by sa však mali poskytnúť na trvalom nosiči ešte pred uzavretím zmluvy na diaľku.

(32) Pri poskytovaní predzmluvných informácií elektronickými prostriedkami by takéto informácie mali byť prezentované jasným a zrozumiteľným spôsobom. V tejto súvislosti by sa informácie mohli zvýrazniť, orámovať a účinne kontextualizovať v rámci obrazovky. Technika vrstvenia, v rámci ktorej sa určité požiadavky na predzmluvné informácie považujú za kľúčové prvky, a teda sú zreteľne umiestnené na prvej vrstve a iné podrobné časti predzmluvných informácií sú prezentované v sprievodných vrstvách, bola odskúšaná a ukázala sa ako užitočná pre určité finančné služby. Pri používaní techniky vrstvenia podľa tejto smernice by mal obchodník na prvej vrstve elektronických prostriedkov uviesť aspoň totožnosť a hlavnú podnikateľskú činnosť obchodníka, hlavné charakteristiky finančnej služby, celkovú cenu, ktorú má spotrebiteľ zaplatiť, upozornenie o možnosti existencie iných daní alebo nákladov a existenciu alebo absenciu práva na odstúpenie od zmluvy. Ostatné zostávajúce požiadavky na predzmluvné informácie by sa mohli zobraziť v iných vrstvách. Ak sa používa vrstvenie, všetky informácie by mali byť pre spotrebiteľa ľahko dostupné a použitie sprievodných vrstiev by nemalo odvádzať pozornosť zákazníka od obsahu dokumentu a nemalo by zahmlievať kľúčové informácie. Malo by byť možné vytlačiť všetky časti predzmluvných informácií v jednom dokumente.

(33) Iným možným spôsobom poskytovania predzmluvných informácií prostredníctvom elektronických prostriedkov je prístup „obsahu“ využívajúci rozbaliteľné nadpisy. Spotrebitelia by mohli nájsť v hornej časti hlavné témy, ktoré sa po kliknutí na ne rozbalia, pričom spotrebitelia sa presmerujú na podrobnejšiu prezentáciu príslušných informácií. Takto má spotrebiteľ všetky požadované informácie na jednom mieste a zároveň si zachováva kontrolu nad tým, čo a kedy si chce prezrieť. Spotrebitelia by mali mať možnosť stiahnuť si celý dokument s predzmluvnými informáciami a uložiť ho ako samostatný dokument.

(34) Spotrebitelia by mali mať právo na odstúpenie od zmluvy bez sankcie a bez povinnosti poskytnúť odôvodnenie. Ak sa právo na odstúpenie od zmluvy neuplatňuje, pretože spotrebiteľ výslovne požiadal o plnenie zmluvy uzavretej na diaľku pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy, obchodník by mal spotrebiteľa o tejto skutočnosti informovať pred začatím plnenia zmluvy.

(35) Lehota na odstúpenie od zmluvy by mala uplynúť 14 kalendárnych dní po dni uzavretia zmluvy na diaľku alebo po dni, keď sú spotrebiteľovi doručené predzmluvné informácie a zmluvné podmienky, ak tento deň nasleduje po dni uzavretia zmluvy na diaľku. Táto lehota by sa mala predĺžiť na 30 kalendárnych dní pri zmluvách uzavretých na diaľku týkajúcich sa operácií dôchodkového zabezpečenia jednotlivcov. V záujme zvýšenia právnej istoty, ak spotrebiteľ nedostal tieto predzmluvné informácie a zmluvné podmienky, lehota na odstúpenie od zmluvy by mala uplynúť najneskôr o 12 mesiacov a 14 kalendárnych dní po uzavretí zmluvy na diaľku. Lehota na odstúpenie od zmluvy by nemala uplynúť, ak spotrebiteľ nebol informovaný na trvalom nosiči o práve na odstúpenie od zmluvy.

(36) Na zaistenie účinného uplatnenia práva na odstúpenie od zmluvy by postup na uplatnenie tohto práva nemal byť viac zaťažujúci ako postup na uzavretie zmluvy na diaľku.

(37) Okrem iných existujúcich prostriedkov odstúpenia od zmluvy, ako je napríklad formulár uvedený v časti B prílohy I k smernici 2011/83/EÚ, ak obchodník ponúka možnosť uzavierať zmluvy na diaľku prostredníctvom online rozhrania, napríklad prostredníctvom webového sídla alebo aplikácie, obchodník by mal byť povinný umožniť spotrebiteľovi odstúpiť od takejto zmluvy prostredníctvom príslušnej funkcie. Tým by sa malo zabezpečiť, aby spotrebitelia mohli odstúpiť od zmluvy rovnako ľahko, ako ju môžu uzavrieť. Na dosiahnutie tohto cieľa by mal obchodník poskytnúť spotrebiteľovi funkciu odstúpenia od zmluvy, ktorá je pre spotrebiteľa počas lehoty na odstúpenie od zmluvy ľahko a nepretržite dostupná a zreteľne viditeľná. Spotrebiteľovi by sa malo umožniť túto funkciu ľahko nájsť a mať k nej jednoduchý prístup. Spotrebiteľ by napríklad nemal mať povinnosť vykonávať postupy na účely nájdenia funkcie alebo prístupu k nej, ako je napríklad stiahnutie aplikácie, ak zmluva nebola uzavretá prostredníctvom tejto aplikácie. Na uľahčenie procesu by obchodník mohol napríklad poskytnúť hypertextové odkazy, ktoré spotrebiteľa nasmerujú k funkcii odstúpenia od zmluvy. Spotrebiteľ by mal mať možnosť podať vyhlásenie o odstúpení od zmluvy a poskytnúť alebo potvrdiť informácie potrebné na identifikáciu zmluvy. Napríklad spotrebiteľ, ktorý sa už identifikoval napríklad prihlásením sa, by mal mať možnosť odstúpiť od zmluvy bez toho, aby sa musel znovu identifikovať alebo, v príslušných prípadoch, aby musel znovu identifikovať zmluvu, od ktorej chce odstúpiť. S cieľom zabrániť neúmyselnému uplatneniu práva na odstúpenie od zmluvy zo strany spotrebiteľa by mal obchodník od spotrebiteľa vyžadovať, aby rozhodnutie odstúpiť od zmluvy potvrdil spôsobom, ktorým sa jeho úmysel odstúpiť od zmluvy potvrdí. Ak si spotrebiteľ objednal viacero tovarov alebo služieb v rámci tej istej zmluvy uzavretej na diaľku, obchodník mu môže namiesto odstúpenia od celej zmluvy poskytnúť možnosť odstúpiť len od jej časti. Ak spotrebiteľ použije túto funkciu na uplatnenie práva na odstúpenie

od zmluvy, obchodník by mu mal bez zbytočného odkladu na trvalom nosiči oznámiť potvrdenie o tom, že takéto odstúpenie od zmluvy prijal. Táto povinnosť by sa mala vzťahovať nielen na zmluvy o finančných službách uzavreté na diaľku, ale na všetky zmluvy uzavreté na diaľku, na ktoré sa vzťahuje právo na odstúpenie od zmluvy podľa smernice 2011/83/EÚ. Cieľom funkcie odstúpenia od zmluvy je zvýšiť informovanosť spotrebiteľov o ich práve na odstúpenie od zmluvy a zjednodušiť možnosť využívať toto právo, keďže pokiaľ ide o predaj finančných aj nefinančných produktov alebo služieb na diaľku, spotrebiteľ nemá možnosť osobne získať vysvetlenia alebo sa osobne dozvedieť o možnom zložitom alebo rozsiahlom charaktere produktu alebo služby. Táto povinnosť by sa preto mala stanoviť nielen pre zmluvy o finančných službách uzavreté na diaľku, ale aj pre zmluvy uzavreté na diaľku týkajúce sa iného tovaru a služieb, v prípade ktorých sa v práve Únie stanovuje právo na odstúpenie od zmluvy s cieľom zlepšiť možnosti spotrebiteľov ukončiť zmluvy prostredníctvom odstúpenia od zmluvy.

(38) Spotrebitelia môžu okrem predzmluvných informácií, ktoré im poskytol obchodník, ešte stále potrebovať pomoc pri rozhodovaní o tom, ktorá finančná služba je najvhodnejšia pre ich potreby a finančnú situáciu. Hlavným cieľom poskytnutia primeraného vysvetlenia je zabezpečiť, aby spotrebiteľ pred podpísaním zmluvy porozumel finančnej službe, ktorú ponúka obchodník. Na účely zabezpečenia splnenia tohto cieľa by sa malo takéto primerané vysvetlenie poskytnúť včas, aby mal spotrebiteľ dostatok času si ho pred uzavretím zmluvy preskúmať. Samotná reprodukcia predzmluvných informácií nemusí byť dostatočná a preto by sa jej malo vyhnúť. Členské štáty by preto mali zabezpečiť, aby obchodníci pred uzavretím zmluvy o finančných službách na diaľku poskytovali takúto pomoc v súvislosti s finančnými službami, ktoré ponúkajú spotrebiteľovi, a to tak, že poskytnú primerané vysvetlenia týkajúce sa základných charakteristík zmluvy, vrátane možných doplnkových služieb, a konkrétnych účinkov, ktoré táto zmluva môže mať vo vzťahu k spotrebiteľovi. Pokiaľ ide o základné charakteristiky zmluvy, obchodník by mal vysvetliť hlavné prvky ponuky, ako je celková cena, ktorú má spotrebiteľ zaplatiť obchodníkovi, a opis hlavných charakteristík finančnej služby, a jej vplyv na spotrebiteľa, v príslušných prípadoch aj to, či doplnkové služby možno alebo nemožno ukončiť samostatne, a dôsledky takéhoto ukončenia. Pokiaľ ide o konkrétne účinky navrhovanej zmluvy, obchodník by mal vysvetliť aj hlavné dôsledky nedodržania zmluvných povinností.

(39) Zmluvy, ktoré patria do rozsahu pôsobnosti tejto smernice, môžu mať rôznu finančnú povahu, preto sa môžu značne líšiť. Členské štáty by preto mohli spôsob podania takýchto vysvetlení prispôsobiť okolnostiam, za ktorých sa finančná služba ponúka, a potrebe spotrebiteľa získať pomoc, s prihliadnutím na vedomosti a skúsenosti spotrebiteľa týkajúce sa finančnej služby a jej povahu. Členské štáty by v snahe zabezpečiť, aby spotrebiteľ získal primerané vysvetlenia, mali nabádať obchodníkov, aby mu takéto vysvetlenia poskytovali jednoducho, jasne a v jeho záujme.

(40) Povinnosť poskytnúť primerané vysvetlenia je osobitne dôležitá, keď spotrebitelia zamýšľajú uzavrieť zmluvu o finančných službách na diaľku a obchodník poskytuje vysvetlenia prostredníctvom úplne automatizovaných online nástrojov, ako sú chatboty, robotické poradenstvo, interaktívne nástroje alebo podobné prostriedky. Na zabezpečenie toho, aby spotrebiteľ porozumel účinkom, ktoré zmluva môže mať na jeho hospodársku situáciu, by spotrebiteľ počas predzmluvnej fázy mal vždy mať možnosť využiť ľudský zásah v mene obchodníka, a to bezplatne a počas pracovných hodín obchodníka. Spotrebiteľ by v odôvodnených prípadoch mal mať právo bez neprimeraného zaťaženia obchodníka požiadať o ľudský zásah aj po uzavretí zmluvy na diaľku. Mohlo by to zahŕňať právo na ľudský zásah pri obnovení zmluvy, v prípade závažných ťažkostí pre spotrebiteľa alebo v prípade, že je potrebné ďalšie vysvetlenie zmluvných podmienok.

(41) Temné vzorce na online rozhraniach obchodníkov sú praktiky, ktoré zámerne alebo fakticky narúšajú alebo oslabujú schopnosť spotrebiteľov, ktorí sú príjemcami finančnej služby, prijímať samostatné a informované rozhodnutia. Platí to predovšetkým pre zmluvy o finančných službách uzavreté na diaľku. Takéto praktiky môžu obchodníci použiť na presviedčanie spotrebiteľov, ktorí sú príjemcami ich služieb, aby sa správali neželaným spôsobom alebo prijímali nežiaduce rozhodnutia, ktoré pre nich môžu mať negatívne dôsledky. Obchodníkom by sa preto malo zakázať, aby spotrebiteľov, ktorí sú príjemcami ich služieb, zavádzali alebo navádzali na vykonanie niečoho a aby narúšali alebo

oslabovali samostatnosť, rozhodovanie alebo výber prostredníctvom štruktúry, dizajnu alebo funkcií online rozhrania alebo jeho časti. Súčasťou týchto praktík pri požiadaní spotrebiteľa, aby sa rozhodol, môže byť okrem iného klamlivý dizajn, ktorý spotrebiteľa nasmeruje k výberu alebo úkonom výhodným pre obchodníka, ktoré však nemusia byť v záujme spotrebiteľa, a to prezentovaním možností výberu iným ako neutrálnym spôsobom, ako sú napríklad viac zvýraznené niektoré možnosti výberu pomocou vizuálnych, zvukových alebo iných prvkov. Zatiaľ čo sa v nariadení Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2022/2065 ([14]) zakazuje poskytovateľom sprostredkovateľských služieb prevádzkujúcim online platformy používať pri navrhovaní a organizácii svojich online rozhraní temné vzorce, touto smernicou by sa mala členským štátom uložiť povinnosť zabrániť obchodníkom ponúkajúcim finančné služby na diaľku používať takéto vzorce pri uzavieraní zmlúv o takýchto službách. Ustanovenia uvedeného nariadenia a tejto smernice sa preto navzájom dopĺňajú, keďže sa vzťahujú na obchodníkov konajúcich v rôznom postavení. Keďže finančné služby si z dôvodu svojej zložitosti a inherentných vážnych rizík môžu vyžadovať ďalšie podrobné požiadavky týkajúce sa temných vzorcov, členským štátom by sa odchylne od plnej úrovne harmonizácie malo umožniť zachovať alebo zaviesť prísnejšie ustanovenia za predpokladu, že takéto ustanovenia sú v súlade s právom Únie. Uvedená možnosť je v súlade s článkom 3 ods. 9 smernice Európskeho parlamentu a Rady 2005/29/ES ([15]), pokiaľ ide o nekalé obchodné praktiky súvisiace s finančnými službami, v ktorom sa stanovuje, že členské štáty môžu v rámci finančných služieb ukladať aj požiadavky, ktoré sú reštriktívnejšie alebo normatívnejšie.

(42) Finančné služby uzavreté na diaľku môžu byť ponúkané prostredníctvom sociálnych médií, napríklad influencermi. Spotrebitelia by mohli byť nabádaní k tomu, aby prijímali rozhodnutia bez toho, aby uvažovali o dôsledkoch a súvisiacich rizikách, a mohli by nakupovať finančné služby, ktoré nezodpovedajú ich potrebám. Komisia by mala posúdiť marketingové praktiky obchodníkov v prostredí sociálnych médií, ktorí propagujú finančné služby uzavreté na diaľku, a možnú potrebu opatrení v tejto súvislosti. Malo by sa to uskutočniť napríklad v súvislosti s uplatňovaním smernice 2005/29/ES a iných príslušných právnych predpisov Únie na takéto praktiky. V členských štátoch sa vyskytli prípady, keď marketingové praktiky influencerov zavádzali spotrebiteľov prostredníctvom reklamy na určité produkty finančných služieb na platformách sociálnych médií bez toho, aby spotrebiteľov informovali o riziku straty. Smernica 2005/29/ES obsahuje ustanovenia na zabezpečenie toho, aby sa klamlivé praktiky, ktoré zavádzajú alebo môžu uviesť do omylu priemerného spotrebiteľa, zakázali a aby nebolo možné opomenúť podstatné informácie, ktoré priemerný spotrebiteľ potrebuje na prijatie informovaného rozhodnutia o obchodnej transakcii. Uvedené ustanovenia možno považovať za také, ktoré sa vzťahujú na marketingové praktiky influencerov na platformách sociálnych médií.

(43) Smernica 2011/83/EÚ by sa preto mala zodpovedajúcim spôsobom zmeniť.

(44) Smernica 2002/65/ES by sa preto mala zrušiť.

(45) Keďže cieľ tejto smernice, a to prispievať k riadnemu fungovaniu vnútorného trhu tým, že sa dosiahne vysoká úroveň ochrany spotrebiteľov, nie je možné uspokojivo dosiahnuť na úrovni členských štátov, ale ho možno 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.

(46) V súlade so spoločným politickým vyhlásením členských štátov a Komisie z 28. septembra 2011 o vysvetľujúcich dokumentoch ([16]) sa členské štáty zaviazali, že v odôvodnených prípadoch k svojim oznámeniam o transpozičných opatreniach pripoja jeden alebo viacero dokumentov vysvetľujúcich vzťah medzi prvkami smernice a zodpovedajúcimi časťami vnútroštátnych transpozičných nástrojov. V súvislosti s touto smernicou sa zákonodarca domnieva, že zasielanie takýchto dokumentov je odôvodnené,

([14]) Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2022/2065 z 19. októbra 2022 o jednotnom trhu s digitálnymi službami a o zmene smernice 2000/31/ES (akt o digitálnych službách) (Ú. v. EÚ L 277, 27.10.2022, s. 1).

([15]) Smernica Európskeho parlamentu a Rady 2005/29/ES z 11. mája 2005 o nekalých obchodných praktikách podnikateľov voči spotrebiteľom na vnútornom trhu, a ktorou sa mení a dopĺňa smernica Rady 84/450/EHS, smernice Európskeho parlamentu a Rady 97/7/ES, 98/27/ES a 2002/65/ES a nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 2006/2004 („smernica o nekalých obchodných praktikách“) (Ú. v. EÚ L 149, 11.6.2005, s. 22).

([16]) Ú. v. EÚ C 369, 17.12.2011, s. 14.

PRIJALI TÚTO SMERNICU:

Článok 1

Zmeny smernice 2011/83/EÚ

Smernica 2011/83/EÚ sa mení takto:

1. Článok 3 sa mení takto:

   a) vkladá sa tento odsek:

   „1b. V prípade zmlúv o poskytnutí finančných služieb uzavretých na diaľku medzi obchodníkom a spotrebiteľom sa uplatňujú len články 1 a 2, článok 3 ods. 2, 5 a 6, články 4 a 6a, článok 8 ods. 6, článok 11a, články 16a až 16e, článok 19, články 21 až 23, článok 24 ods. 1 a 6, články 25 až 27 a článok 29

   S výnimkou článku 21, ak zmluvy uvedené v prvom pododseku zahŕňajú počiatočnú dohodu o poskytnutí služieb, na ktorú nadväzujú po sebe nasledujúce operácie alebo sled samostatných časovo nadväzujúcich operácií rovnakého druhu, ustanovenia uvedené v prvom pododseku sa uplatňujú len na počiatočnú dohodu.

   V prípade, že neexistuje počiatočná dohoda o poskytnutí služieb, ale vykonávajú sa po sebe nasledujúce operácie alebo samostatné časovo nadväzujúce operácie rovnakého druhu medzi rovnakými zmluvnými stranami, články 16a a 16d sa uplatňujú len na prvú operáciu.

   Ak sa však žiadna operácia rovnakého druhu nevykoná za obdobie dlhšie ako jeden rok, ďalšia operácia sa bude považovať za prvú v novom slede operácií, takže sa uplatnia články 16a a 16d.“;

   b) v odseku 3 sa písmeno d) nahrádza takto:

   „d) o finančných službách, na ktoré sa nevzťahuje článok 3 ods. 1b;“

2. V článku 6 ods. 1sa písmeno h) nahrádza takto:

   „h) ak 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 a prípadne informácie o existencii a umiestnení funkcie na odstúpenie od zmluvy uvedenej v článku 11a;“

3. Vkladá sa tento článok:

„*Článok 11a*

Uplatnenie práva na odstúpenie od zmlúv uzavretých na diaľku prostredníctvom online rozhrania

1. V prípade zmlúv uzavretých na diaľku prostredníctvom online rozhrania obchodník zabezpečí, aby spotrebiteľ mohol odstúpiť od zmluvy aj použitím funkcie na odstúpenie od zmluvy.

Funkcia odstúpenia od zmluvy sa označí ľahko čitateľným spôsobom slovami „odstúpiť od zmluvy tu“ alebo jednoznačnou zodpovedajúcou formuláciou. Funkcia odstúpenia od zmluvy musí byť nepretržite k dispozícii počas celej lehoty na odstúpenie od zmluvy. Musí byť zreteľne zobrazená na online rozhraní a spotrebiteľovi ľahko dostupná.

2. Funkcia odstúpenia od zmluvy umožňuje spotrebiteľovi zaslať online vyhlásenie o odstúpení od zmluvy, v ktorom obchodníka informuje o svojom rozhodnutí odstúpiť od zmluvy. Uvedené online vyhlásenie o odstúpení od zmluvy umožní spotrebiteľovi ľahko poskytnúť alebo potvrdiť tieto informácie:

a) jeho meno;

b) údaje identifikujúce zmluvu, od ktorej chce odstúpiť;

c) podrobnosti o elektronických prostriedkoch, ktorými sa zašle potvrdenie o prijatí odstúpenia od zmluvy spotrebiteľovi.

3. Keď spotrebiteľ vyplní online vyhlásenie o odstúpení od zmluvy v súlade s odsekom 2, obchodník spotrebiteľovi umožní, aby mu toto vyhlásenie predložil prostredníctvom funkcie potvrdenia.

Uvedená funkcia potvrdenia sa označí ľahko čitateľným spôsobom a len slovami „potvrdiť odstúpenie od zmluvy“ alebo rovnako jednoznačnou zodpovedajúcou formuláciou.

4. Keď spotrebiteľ aktivuje funkciu potvrdenia, obchodník bez zbytočného odkladu zašle spotrebiteľovi potvrdenie o prijatí odstúpenia od zmluvy na trvalom nosiči vrátane jeho obsahu a dátumu a času jeho predloženia.

5. Právo spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy v rámci príslušnej lehoty na odstúpenie od zmluvy sa považuje za uplatnené, ak spotrebiteľ pred uplynutím uvedenej lehoty predložil online vyhlásenie o odstúpení od zmluvy uvedené v tomto článku.“

4. Vkladá sa táto kapitola:

„**KAPITOLA IIIa**

Pravidlá týkajúce sa zmlúv o finančných službách uzavretých na diaľku

Článok 16a

Požiadavky na informácie v prípade zmlúv o finančných službách poskytovaných spotrebiteľovi uzavretých na diaľku

1. V primeranom časovom predstihu pred tým, ako sa spotrebiteľ zaviaže na základe zmluvy alebo akejkoľvek zodpovedajúcej ponuky, poskytne obchodník spotrebiteľovi jasným a zrozumiteľným spôsobom tieto informácie:

a) totožnosť a hlavná podnikateľská činnosť obchodníka a v príslušných prípadoch totožnosť a hlavná podnikateľská činnosť toho obchodníka, v mene ktorého koná;

b) poštová adresa, na ktorej má obchodník sídlo, ako aj jeho telefónne číslo a e-mailová adresa, alebo podrobné údaje o akýchkoľvek iných komunikačných prostriedkoch, ktoré obchodník ponúka, a v príslušných prípadoch také údaje toho obchodníka, v mene ktorého koná; všetky tieto komunikačné prostriedky, ktoré obchodník ponúka, musia umožniť spotrebiteľovi rýchlo kontaktovať obchodníka a účinne s ním komunikovať a zaručiť, že spotrebiteľ môže uchovávať akúkoľvek písomnú korešpondenciu s obchodníkom na trvalom nosiči;

c) relevantné podrobné kontaktné údaje, ktoré spotrebiteľovi umožnia adresovať akúkoľvek sťažnosť obchodníkovi, a v príslušných prípadoch tomu obchodníkovi, v mene ktorého tento obchodník koná;

d) ak je obchodník zapísaný v obchodnom alebo podobnom verejnom registri, register, v ktorom je obchodník zapísaný, a registračné číslo alebo rovnocenný prostriedok identifikácie v tomto registri;

e) ak činnosť obchodníka podlieha povoľovaciemu režimu, názov, adresa, webové sídlo a akékoľvek ďalšie kontaktné informácie o príslušnom orgáne dohľadu;

f) opis hlavných vlastností finančnej služby;

g) celková cena, ktorú má spotrebiteľ zaplatiť obchodníkovi za finančnú službu, vrátane všetkých súvisiacich poplatkov a výdavkov a všetkých daní platených prostredníctvom obchodníka, alebo ak nemožno určiť presnú cenu, základ pre výpočet ceny umožňujúci spotrebiteľovi jej overenie;

h) v príslušných prípadoch informácie o dôsledkoch oneskorených alebo neuhradených platieb;

i) v príslušných prípadoch informácia o tom, že cena bola personalizovaná na základe automatizovaného rozhodovania;

j) v príslušných prípadoch upozornenie, že finančná služba je spojená s nástrojmi zahŕňajúcimi osobitné riziká súvisiace s ich špecifickými črtami alebo operáciami, ktoré majú byť vykonané alebo ktorých cena je závislá od fluktuácie na finančných trhoch, na ktoré obchodník nemá vplyv, a upozornenie, že historická výkonnosť nie je ukazovateľom budúcej výkonnosti;

k) upozornenie, že môžu existovať aj iné dane a/alebo náklady, ktoré nie sú uhradené prostredníctvom obchodníka alebo ním účtované;

l) akékoľvek podrobnosti o akýchkoľvek obmedzeniach obdobia platnosti informácií poskytnutých v súlade s týmto odsekom;

m) podrobnosti o podmienkach týkajúcich sa platieb a plnenia;

n) akékoľvek podrobnosti o špecifickom dodatočnom náklade pre spotrebiteľa spojené s použitím prostriedku diaľkovej komunikácie, ak je takýto dodatočný náklad účtovaný;

o) ak sú environmentálne alebo sociálne faktory začlenené do investičnej stratégie finančnej služby, informácie o akýchkoľvek environmentálnych alebo sociálnych cieľoch, na ktoré sa finančná služba zameriava;

p) upozornenie na existenciu alebo absenciu práva na odstúpenie od zmluvy a, ak právo na odstúpenie od zmluvy existuje, informácia o lehote na odstúpenie od zmluvy a podmienkach uplatnenia tohto práva vrátane informácie o sume, ktorú možno požadovať od spotrebiteľa, ako aj dôsledky neuplatnenia tohto práva;

q) minimálna dĺžka trvania platnosti zmluvy uzavretej na diaľku v prípade finančných služieb, ktoré majú byť poskytované trvalo alebo opakovane;

r) informácie o všetkých právach, ktoré by mohli mať zmluvné strany na predčasné alebo jednostranné vypovedanie zmluvy na základe podmienok zmluvy uzavretej na diaľku vrátane akýchkoľvek sankcií, ktoré sa podľa zmluvy v takýchto prípadoch ukladajú;

s) praktické inštrukcie a postupy týkajúce sa uplatnenia práva na odstúpenie od zmluvy v súlade s článkom 16b ods. 1, uvádzajúce okrem iného telefónne číslo obchodníka a jeho emailovú adresu alebo podrobné údaje o iných komunikačných prostriedkoch náležitých k zaslaniu vyhlásenia o odstúpení od zmluvy a, v prípade zmlúv a finančných službách uzavretých prostredníctvom internetového rozhrania, informáciu o existencii a umiestnení funkcie na odstúpenie od zmluvy uvedenej v článku 11a;

t) akékoľvek zmluvné ustanovenie určujúce právo uplatniteľné na zmluvu uzavretú na diaľku a/alebo príslušný súd;

u) v ktorom jazyku alebo jazykoch sa poskytujú zmluvné podmienky a predbežné informácie uvedené v tomto článku a navyše, v ktorom jazyku alebo jazykoch sa obchodník so súhlasom spotrebiteľa zaväzuje komunikovať počas trvania zmluvy uzavretej na diaľku;

v) v príslušných prípadoch možnosť pristúpiť k postupu riešenia sťažností a nápravy mimosúdnou cestou, ktorému podlieha obchodník, a na spôsoby prístupu k nemu;

w) existencia garančných fondov alebo iných systémov náhrad, na ktoré sa nevzťahujú smernice Európskeho parlamentu a Rady 2014/49/EÚ (*) a 97/9/ES (**).

2. Členské štáty môžu vo vnútroštátnom práve zachovať alebo zaviesť jazykové požiadavky týkajúce sa informácií uvedených v odseku 1, aby zabezpečili, že tieto informácie spotrebiteľ ľahko pochopí.

3. V prípade zvukovej telefonickej komunikácie sa totožnosť obchodníka a obchodný účel hovoru iniciovaného obchodníkom výslovne uvedú na začiatku každého hovoru so spotrebiteľom. Keď sa hovor zaznamenáva alebo by sa mohol zaznamenať, obchodník o tom tiež informuje spotrebiteľa.

4. Odchylne od odseku 1, môže obchodník v prípade zvukovej telefonickej komunikácie uvedenej v odseku 3, ak s tým spotrebiteľ výslovne súhlasí, poskytnúť len informácie uvedené v odseku 1 písm. a), f), g), k) a p) predtým, ako sa spotrebiteľ zaviaže zmluvou uzavretou na diaľku. V takom prípade obchodník informuje spotrebiteľa o povahe a dostupnosti ďalších informácií uvedených v odseku 1. Obchodník poskytne tieto ďalšie informácie požadované v odseku 1 na trvalom nosiči bezprostredne po uzavretí zmluvy na diaľku.

5. V prípade, že sa informácie uvedené v odseku 1 poskytnú menej než jeden deň pred tým, ako sa zmluva uzavretá na diaľku stane pre spotrebiteľa záväznou, členské štáty vyžadujú, aby obchodník pripomenul spotrebiteľovi možnosť odstúpiť od zmluvy uzavretej na diaľku a postup, ktorý sa má v prípade odstúpenia od zmluvy v súlade s článkom 16b dodržať. Uvedené pripomenutie sa spotrebiteľovi poskytne na trvalom nosiči jeden až sedem dní po uzavretí zmluvy na diaľku.

6. Informácie uvedené v odseku 1 sa poskytnú spotrebiteľovi na trvalom nosiči a musia byť ľahko čitateľné.

Informácie uvedené v odseku 1 sa spotrebiteľom so zdravotným postihnutím vrátane spotrebiteľov so zrakovým postihnutím poskytnú na požiadanie vo vhodnom a prístupnom formáte.

7. S výnimkou informácií uvedených v odseku 1 písm. a), f), g), k) a p) sa obchodníkovi povoľuje vrstviť informácie, ak sa poskytujú pomocou elektronických prostriedkov.

Ak sa informácie vrstvia, umožní sa prezerať, uchovávať a vytlačiť informácie uvedené v odseku 1 ako jeden dokument.

V takýchto prípadoch obchodník zabezpečí, aby sa spotrebiteľovi pred uzavretím zmluvy na diaľku poskytli všetky predzmluvné informácie uvedené v odseku 1.

8. Pokiaľ ide o súlad s požiadavkami na informácie stanovenými v tomto článku, nesie dôkazné bremeno obchodník.

9. Členské štáty môžu prijať alebo zachovať ustanovenia o požiadavkách na predzmluvné informácie, ktoré sú prísnejšie ako ustanovenia uvedené v tomto článku, ak sú tieto ustanovenia v súlade s právom Únie.

10. Ak iný akt Únie upravujúci konkrétne finančné služby obsahuje pravidlá týkajúce sa informácií, ktoré sa majú poskytnúť spotrebiteľovi pred uzavretím zmluvy, na tieto konkrétne finančné služby sa uplatňujú len pravidlá uvedené v danom akte Únie, bez ohľadu na úroveň podrobnosti týchto pravidiel, pokiaľ nie je v akte Únie stanovené inak.

Ak uvedený iný akt Únie neobsahuje pravidlá týkajúce sa informácií o práve na odstúpenie od zmluvy, obchodník informuje spotrebiteľa o existencii alebo absencii takéhoto práva v súlade s odsekom 1 písm. p).

Článok 16b

Právo na odstúpenie od zmlúv o finančných službách uzavretých na diaľku

1. Členské štáty zabezpečia, aby mal spotrebiteľ lehotu 14 kalendárnych dní na odstúpenie od zmluvy bez sankcie a bez uvedenia dôvodu. Uvedená lehota sa predĺži na 30 kalendárnych dní pri zmluvách uzavretých na diaľku týkajúcich sa operácií dôchodkového zabezpečenia jednotlivcov.

Lehota na odstúpenie od zmluvy uvedená v prvom pododseku sa začne počítať buď:

a) odo dňa uzavretia zmluvy na diaľku; alebo

b) odo dňa, keď sú spotrebiteľovi doručené zmluvné podmienky a informácie v súlade s článkom 16a, ak tento deň nasleduje po dni uvedenom v písmene a) tohto pododseku.

Ak spotrebiteľ nedostal zmluvné podmienky a informácie v súlade s článkom 16a, lehota na odstúpenie od zmluvy v každom prípade uplynie 12 mesiacov a 14 dní po uzavretí zmluvy na diaľku. To neplatí, ak spotrebiteľ nebol informovaný o svojom práve na odstúpenie od zmluvy v súlade s článkom 16a ods. 1 písm. p).

2. Právo na odstúpenie od zmluvy sa neuplatňuje na:

a) finančné služby poskytované spotrebiteľovi, ktorých cena závisí od fluktuácií na finančnom trhu, na ktoré obchodník nemá vplyv a ku ktorým by mohlo dôjsť počas lehoty na odstúpenie od zmluvy, ako sú napríklad služby súvisiace s:

— devízami,

— nástrojmi peňažného trhu,

— prevoditeľnými cennými papiermi,

— podielovými listami v podnikoch kolektívneho investovania,

— zmluvami o termínových finančných obchodoch vrátane rovnocenných nástrojov vysporiadaných v hotovosti,

— dohodami o forwardovej úrokovej miere,

— úrokovými, menovými a ekvitnými swapmi,

— opciami na kúpu alebo predaj akýchkoľvek nástrojov uvedených v tomto bode vrátane rovnocenných nástrojov uhrádzaných v hotovosti. Táto kategória zahŕňa najmä menové opcie a úrokové opcie;

b) zmluvy o cestovnom poistení a poistení batožiny alebo podobné krátkodobé poistné zmluvy uzavreté na obdobie kratšie ako jeden mesiac;

c) zmluvy, ktoré boli úplne vykonané obidvoma zmluvnými stranami na výslovnú žiadosť spotrebiteľa pred tým, ako spotrebiteľ uplatní svoje právo na odstúpenie od zmluvy.

3. Právo spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy v rámci lehoty na odstúpenie od zmluvy uvedenej v odseku 1 sa považuje za uplatnené, ak spotrebiteľ zaslal oznámenie o uplatnení práva na odstúpenie od zmluvy pred uplynutím uvedenej lehoty.

4. Ak doplnkovú službu súvisiacu so zmluvou o finančnej službe uzavretou na diaľku poskytuje obchodník alebo tretia strana na základe dohody medzi touto treťou stranou a obchodníkom, spotrebiteľ nie je viazaný touto doplnkovou zmluvou, ak uplatní svoje právo na odstúpenie od zmluvy v súlade s týmto článkom. Ak sa spotrebiteľ rozhodne ukončiť doplnkovú zmluvu, nesmie sa mu účtovať poplatok.

5. Tento článok sa uplatňuje bez toho, aby bolo dotknuté akékoľvek ustanovenie vnútroštátneho práva stanovujúce obdobie, počas ktorého sa zmluva nemôže začať plniť.

6. Ak iný akt Únie upravujúci konkrétne finančné služby obsahuje pravidlá týkajúce sa práva na odstúpenie od zmluvy, na tieto konkrétne finančné služby sa uplatňujú len pravidlá uvedeného aktu Únie týkajúce sa práva na odstúpenie od zmluvy, pokiaľ sa v uvedenom inom akte Únie nestanovuje inak. Ak sa uvedeným iným aktom Únie členským štátom poskytuje možnosť vybrať si medzi právom na odstúpenie od zmluvy a alternatívou, ako je napríklad lehota na premyslenie, na tieto konkrétne finančné služby sa uplatňujú len zodpovedajúce pravidlá uvedeného aktu Únie, pokiaľ sa v uvedenom inom akte Únie nestanovuje inak.

7. Pokiaľ ide o právo na odstúpenie od zmluvy alebo lehotu na premyslenie, odchylne od tohto článku sa členské štáty môžu rozhodnúť radšej uplatňovať na nižšie uvedené finančné služby tieto ustanovenia:

a) článok 14 ods. 6 smernice Európskeho parlamentu a Rady 2014/17/EÚ (***) na zmluvy o úvere vyňaté z rozsahu pôsobnosti uvedenej smernice na základe jej článku 3 ods. 2; a

b) články 26 a 27 smernice Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2023/2225 (****) na zmluvy o úvere vyňaté z rozsahu pôsobnosti uvedenej smernice na základe jej článku 2 ods. 2

Článok 16c

Platba za službu poskytnutú pred odstúpením od zmluvy

1. Ak spotrebiteľ uplatní právo na odstúpenie od zmluvy podľa článku 16b, môže sa od neho požadovať iba to, aby zaplatil za službu skutočne poskytnutú obchodníkom v súlade so zmluvou uzavretou na diaľku. Spotrebiteľ za uvedenú službu zaplatí bez zbytočného odkladu. Suma, ktorú má zaplatiť, nesmie:

a) presiahnuť sumu, ktorá je úmerná rozsahu už poskytnutej služby v porovnaní s celkovým rozsahom služieb stanoveným v zmluve uzavretej na diaľku;

b) byť v žiadnom prípade taká, aby mohla byť považovaná za sankciu.

2. Členské štáty môžu ustanoviť, že pri odstúpení od poistnej zmluvy sa od spotrebiteľov nemôže požadovať úhrada žiadnej sumy.

3. Obchodník nesmie požadovať od spotrebiteľa úhradu žiadnej sumy na základe odseku 1 tohto článku, pokiaľ obchodník nevie dokázať, že spotrebiteľ bol riadne informovaný o sume, ktorú má zaplatiť, v súlade s článkom 16a ods. 1 písm. p). Obchodník však nesmie takúto platbu požadovať, ak začal s plnením zmluvy pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy stanovenej v článku 16b ods. 1 bez predchádzajúcej žiadosti spotrebiteľa.

4. Obchodník vráti spotrebiteľovi bez zbytočného odkladu a najneskôr do 30 kalendárnych dní odo dňa, keď bolo obchodníkovi doručené oznámenie o odstúpení od zmluvy, všetky sumy, ktoré od spotrebiteľa prijal v súlade so zmluvou uzavretou na diaľku s výnimkou sumy uvedenej v odseku 1.

5. Spotrebiteľ vráti obchodníkovi všetky sumy, ktoré získal od obchodníka, a to bez zbytočného odkladu a najneskôr do 30 kalendárnych dní odo dňa svojho odstúpenia od zmluvy.

Článok 16d

Primerané vysvetlenia

1. Členské štáty zabezpečia, aby sa od obchodníkov vyžadovalo poskytovanie primeraných vysvetlení spotrebiteľovi o navrhovaných zmluvách o finančných službách, ktoré spotrebiteľovi umožnia posúdiť, či sú navrhovaná zmluva a doplnkové služby prispôsobené jeho potrebám a finančnej situácii. Takéto vysvetlenia sa spotrebiteľovi poskytnú bezplatne a pred uzavretím zmluvy. Vysvetlenia obsahujú tieto prvky:

a) požadované predzmluvné informácie;

b) základné charakteristiky navrhovanej zmluvy vrátane možných doplnkových služieb;

c) konkrétne účinky, ktoré navrhovaná zmluva môže mať na spotrebiteľa vrátane, v príslušných prípadoch, dôsledkov platobnej neschopnosti spotrebiteľa alebo jeho oneskorenej platby.

2. Členské štáty môžu upresniť spôsob ako aj rozsah poskytovania vysvetlení uvedených v odseku 1. Členské štáty môžu prispôsobiť tento spôsob a rozsah okolnostiam situácie, v ktorej sa finančná služba ponúka, osobe, ktorej sa ponúka, a povahe ponúkanej finančnej služby.

3. Členské štáty zabezpečia, aby v prípade, že obchodník používa online nástroje, mal spotrebiteľ právo požiadať o ľudský zásah a získať ho v predzmluvnej fáze a v odôvodnených prípadoch aj po uzavretí zmluvy na diaľku, a to v rovnakom jazyku, aký sa použil pri poskytnutí predzmluvných informácií v súlade s článkom 16a ods. 1

4. Pokiaľ ide o súlad s požiadavkami na primerané vysvetlenia stanovenými v tomto článku, dôkazné bremeno nesie obchodník.

5. Ak iný akt Únie upravujúci konkrétne finančné služby obsahuje pravidlá týkajúce sa primeraných vysvetlení, ktoré sa majú poskytnúť spotrebiteľovi, na tieto konkrétne finančné služby sa uplatňujú len pravidlá týkajúce sa primeraných vysvetlení uvedené v danom akte Únie, pokiaľ sa v uvedenom akte Únie nestanovuje inak.

Článok 16e

Dodatočná ochrana v súvislosti s online rozhraniami

1. Bez toho, aby bola dotknutá smernica 2005/29/ES a nariadenie (EÚ) 2016/679, členské štáty zabezpečia, aby obchodníci pri uzavieraní zmlúv o finančných službách na diaľku nenavrhovali, neorganizovali alebo neprevádzkovali online rozhrania v zmysle článku 3 písm. m) nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2022/2065 (*****) takým spôsobom, ktorý zavádza alebo manipuluje spotrebiteľov, ktorí sú príjemcami ich služieb, alebo inak podstatne narúša alebo obmedzuje ich schopnosť prijímať slobodné a informované rozhodnutia. Členské štáty predovšetkým prijmú opatrenia, ktorými sa v súlade s právom Únie rieši aspoň jedna z týchto praktík obchodníkov:

a) zvýrazňovanie určitých možností výberu, keď sa od spotrebiteľov, ktorí sú príjemcami ich služieb, požaduje, aby prijali rozhodnutie;

b) opakovanie požiadavky, aby sa spotrebitelia, ktorí sú príjemcami služby, rozhodli pre výber, ak tak už urobili predtým, najmä prostredníctvom automaticky otváraných okien, ktoré narúšajú používateľskú skúsenosť; alebo

c) zavedenie postupu na ukončenie služby, ktorý je zložitejší ako prihlásenie sa k jej prijímaniu.

2. Členské štáty môžu prijať alebo zachovať ustanovenia o požiadavkách na obchodníkov, ktoré sú prísnejšie ako tie stanovené v odseku 1, ak sú tieto ustanovenia v súlade s právom Únie.

_____

(*) Smernica Európskeho parlamentu a Rady 2014/49/EÚ zo 16. apríla 2014 o systémoch ochrany vkladov (Ú. v. EÚ L 173, 12.6.2014, s. 149).

(**) Smernica Európskeho parlamentu a Rady 97/9/ES z 3. marca 1997 o systémoch náhrad pre investorov (Ú. v. ES L 84, 26.3.1997, s. 22).

(***) Smernica Európskeho parlamentu a Rady 2014/17/EÚ zo 4. februára 2014 o zmluvách o úvere pre spotrebiteľov týkajúcich sa nehnuteľností určených na bývanie a o zmene smerníc 2008/48/ES a 2013/36/EÚ a nariadenia (EÚ) č. 1093/2010 (Ú. v. EÚ L 60, 28.2.2014, s. 34).

(****) Smernica Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2023/2225 z 18. októbra 2023 o zmluvách o spotrebiteľskom úvere a o zrušení smernice 2008/48/ES (Ú. v. EÚ L, 2023/2225, 30.10.2023, ELI: https://eur-lex.europa.eu/eli/dir/2023/2225/oj?locale=sk).

(*****) Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2022/2065 z 19. októbra 2022 o jednotnom trhu s digitálnymi službami a o zmene smernice 2000/31/ES (akt o digitálnych službách) (Ú. v. EÚ L 277, 27.10.2022, s. 1).“

5. V článku 24 sa dopĺňa tento odsek:

„6. Pokiaľ ide o porušenia opatrení prijatých podľa ustanovení uvedených v článku 3 ods. 1b, ktoré sa uplatňujú na zmluvy o finančných službách poskytovaných spotrebiteľovi uzavreté na diaľku, členské štáty zabezpečia, aby v prípade, že sa majú uložiť sankcie v súlade s článkom 21 nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2017/2394, tieto sankcie zahŕňali možnosť buď uložiť pokuty prostredníctvom správnych konaní, alebo začať súdne konanie o uložení pokút, alebo oboje možnosti.“

6. V článku 29 sa odsek 1 nahrádza takto:

„1. Ak členský štát využije niektorú z regulačných možností uvedených v článku 3 ods. 4, článku 6 ods. 7 a 8, článku 7 ods. 4, článku 8 ods. 6, článku 9 ods. 1a a 3, článku 16 druhom a treťom odseku, článku 16a ods. 2 a 9, článku 16b ods. 7 a článku 16e, oznámi túto skutočnosť Komisii do 19. decembra 2025, ako aj všetky následné zmeny.“

7. Príloha I sa mení v súlade s prílohou I k tejto smernici.

Článok 2

Transpozícia a revízia

1. Členské štáty prijmú a uverejnia najneskôr do 19. decembra 2025 zákony, iné právne predpisy a správne opatrenia potrebné na dosiahnutie súladu s touto smernicou. Znenie týchto opatrení bezodkladne oznámia Komisii.

Tieto opatrenia sa uplatňujú od 19. júna 2026.

Členské štáty uvedú priamo v prijatých opatreniach alebo pri ich úradnom uverejnení odkaz na túto smernicu. Takisto uvedú, že odkazy v platných zákonoch, iných právnych predpisoch a správnych opatreniach na smernicu zrušenú touto smernicou sa považujú za odkazy na túto smernicu. Podrobnosti o odkaze a jeho znenie upravia členské štáty.

2. Členské štáty oznámia Komisii znenie hlavných opatrení vnútroštátneho práva, ktoré prijmú v oblasti pôsobnosti tejto smernice.

3. Do 31. júla 2030 Komisia predloží Európskemu parlamentu a Rade správu o uplatňovaní tejto smernice vrátane funkcie odstúpenia od zmluvy. Uvedená správa bude obsahovať hodnotenie fungovania jednotného trhu so zmluvami o finančných službách uzavretými na diaľku v Únii a vplyv tejto smernice na iné relevantné právo Únie.

Článok 3

Zrušenie

Smernica 2002/65/ES sa zrušuje s účinnosťou od 19. júna 2026.

Odkazy na zrušenú smernicu sa považujú za odkazy na smernicu 2011/83/EÚ zmenenú touto smernicou a znejú v súlade s tabuľkou zhody uvedenou v prílohe k tejto smernici.

Článok 4

Nadobudnutie účinnosti

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

Článok 5

Adresáti

Táto smernica je určená členským štátom.

V Štrasburgu 22. novembra 2023

Za Európsky parlament	*Za Radu*
predsedníčka	*predseda*
R. METSOLA	P. NAVARRO RÍOS

PRÍLOHA I

Príloha I k smernici 2011/83/EÚ sa mení takto:

V časti „A. Vzorové pokyny na odstúpenie od zmluvy“ sa pod nadpisom „Pokyny na vyplnenie“ pokyn 3 nahrádza takto:

„3. Ak máte povinnosť zabezpečiť funkciu, ktorá spotrebiteľovi umožní odstúpiť od zmluvy uzavretej online, vložte toto: ‚Právo na odstúpenie od zmluvy si môžete uplatniť aj online na adrese [vložte internetovú adresu alebo iné vhodné vysvetlenie toho, kde je funkcia odstúpenia od zmluvy k dispozícii]. Ak použijete túto online funkciu, bez zbytočného odkladu Vám na trvalom nosiči (napr. e-mailom) zašleme potvrdenie o prijatí odstúpenia od zmluvy vrátane jeho obsahu a dátumu a času jeho predloženia.‘. Ak umožníte spotrebiteľovi vyplniť a zaslať oznámenie o odstúpení od zmluvy elektronicky na vašom webovom sídle, vložte toto: ‚Môžete tiež vyplniť a zaslať vzorový formulár na odstúpenie od zmluvy alebo akékoľvek iné jednoznačné vyhlásenie o odstúpení od zmluvy elektronicky na našom webovom sídle [vložte internetovú adresu]. Ak využijete túto možnosť, bezodkladne Vám potvrdíme prijatie takéhoto odstúpenia od zmluvy na trvalom nosiči (napríklad e-mailom).‘ “

PRÍLOHA II

Tabuľka zhody

Smernica 2002/65/ES	Smernica 2011/83/EÚ zmenená touto smernicou
Článok 1 ods. 1	–
Článok 1 ods. 2 prvý pododsek	Článok 3 ods. 1b druhý pododsek
Článok 1 ods. 2 druhý pododsek	Článok 3 ods. 1b tretí a štvrtý pododsek
Článok 2 písm. a)	Článok 2 bod 7
Článok 2 písm. b)	Článok 2 bod 12
Článok 2 písm. c)	Článok 2 bod 2
Článok 2 písm. d)	Článok 2 bod 1
Článok 2 písm. e)	Článok 2 bod 7
Článok 2 písm. f)	Článok 2 bod 10
Článok 2 písm. g)	–
Článok 3 ods. 1	Článok 16a ods. 1
Článok 3 ods. 1 pododsek 1 písm. a), b) a c)	Článok 16a ods. 1 písm. a) a b)
Článok 3 ods. 1 pododsek 1 písm. d)	Článok 16a ods. 1 písm. d)
Článok 3 ods. 1 pododsek 1 písm. e)	Článok 16a ods. 1 písm. e)
Článok 3 ods. 1 pododsek 2 písm. a)	Článok 16a ods. 1 písm. f)
Článok 3 ods. 1 pododsek 2 písm. b)	Článok 16a ods. 1 písm. g)
Článok 3 ods. 1 pododsek 2 písm. c)	Článok 16a ods. 1 písm. j)
Článok 3 ods. 1 pododsek 2 písm. d)	Článok 16a ods. 1 písm. k)
Článok 3 ods. 1 pododsek 2 písm. e)	Článok 16a ods. 1 písm. l)
Článok 3 ods. 1 pododsek 2 písm. f)	Článok 16a ods. 1 písm. m)
Článok 3 ods. 1 pododsek 2 písm. g)	Článok 16a ods. 1 písm. n)
Článok 3 ods. 1 pododsek 3 písm. a)	Článok 16a ods. 1 písm. p)
Článok 3 ods. 1 pododsek 3 písm. b)	Článok 16a ods. 1 písm. q)
Článok 3 ods. 1 pododsek 3 písm. c)	Článok 16a ods. 1 písm. r)
Článok 3 ods. 1 pododsek 3 písm. d)	Článok 16a ods. 1 písm. s)
Článok 3 ods. 1 pododsek 3 písm. e)	–
Článok 3 ods. 1 pododsek 3 písm. f)	Článok 16a ods. 1 písm. t)
Článok 3 ods. 1 pododsek 3 písm. g)	Článok 16a ods. 1 písm. u)
Článok 3 ods. 1 pododsek 4 písm. a)	Článok 16a ods. 1 písm. v)
Článok 3 ods. 1 pododsek 4 písm. b)	Článok 16a ods. 1 písm. w)

Smernica 2002/65/ES	Smernica 2011/83/EÚ zmenená touto smernicou
Článok 3 ods. 2	–
Článok 3 ods. 3 prvý pododsek písm. a)	Článok 16a ods. 3
Článok 3 ods. 3 prvý pododsek písm. b) a druhý pododsek	Článok 16a ods. 4
Článok 3 ods. 4	–
Článok 4 ods. 1 a 5	Článok 16a ods. 10
Článok 4 ods. 2	Článok 16a ods. 9
Článok 4 ods. 3 a 4	–
Článok 5 ods. 1	Článok 16a ods. 1 prvý pododsek a ods. 5 a 6 prvý pododsek
článok 5 ods. 2	–
Článok 5 ods. 3	–
Článok 6 ods. 1 prvý pododsek prvá veta	Článok 16b ods. 1 prvý pododsek
Článok 6 ods. 1 prvý pododsek druhá veta	–
Článok 6 ods. 1 druhý pododsek prvá zarážka	Článok 16b ods. 1 druhý pododsek písm. a)
Článok 6 ods. 1 druhý pododsek druhá zarážka	Článok 16b ods. 1 druhý pododsek písm. b)
Článok 6 ods. 1 tretí pododsek	–
Článok 6 ods. 2 písm. a)	Článok 16b ods. 2 písm. a)
Článok 6 ods. 2 písm. b)	Článok 16b ods. 2 písm. b)
Článok 6 ods. 2 písm. c)	Článok 16b ods. 2 písm. c)
Článok 6 ods. 3, 4, 5, 6, 7 a 8	–
Článok 7 ods. 1 úvodné slová	Článok 16c ods. 1 úvodné slová
Článok 7 ods. 1 prvá zarážka	Článok 16c ods. 1 písm. a)
Článok 7 ods. 1 druhá zarážka	Článok 16c ods. 1 písm. b)
článok 7 ods. 2	Článok 16c ods. 2
Článok 7 ods. 3	Článok 16c ods. 3
článok 7 ods. 4	Článok 16c ods. 4
článok 7 ods. 5	Článok 16c ods. 5
Článok 9	–
Článok 10	–
Článok 11 prvý a tretí odsek	Článok 24 ods. 1

Smernica 2002/65/ES	Smernica 2011/83/EÚ zmenená touto smernicou
Článok 11 druhý odsek	–
Článok 12 ods. 1	Článok 25 prvý odsek
Článok 12 ods. 2	–
Článok 13 ods. 1	Článok 23 ods. 1
Článok 13 ods. 2	Článok 23 ods. 2
Článok 13 ods. 3	–
Článok 14	–
Článok 15	–
Článok 16	–
Článok 17	–
Článok 18	–
Článok 19	–
Článok 20	–
Článok 21	–
Článok 22	–
Článok 23	–