

Tento text slúži výlučne ako dokumentačný nástroj a nemá žiadny právny účinok. Inštitúcie Únie nenesú nijakú zodpovednosť za jeho obsah. Autentické verzie príslušných aktov vrátane ich preambúl sú tie, ktoré boli uverejnené v Úradnom vestníku Európskej únie a ktoré sú dostupné na portáli EUR-Lex. Tieto úradné znenia sú priamo dostupné prostredníctvom odkazov v tomto dokumente

► **B** 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)

(Ú. v. EÚ L 304, 22.11.2011, s. 64)

Zmenené a doplnené:

		Úradný vestník		
		Č.	Strana	Dátum
► <u>M1</u>	Smernica Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2015/2302 z 25. novembra 2015	L 326	1	11.12.2015



**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)

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 zaviazne previesť vlastníctvo tovaru na spotrebiteľa a spotrebiteľ uhradí alebo sa zaviazne uhradiť jeho cenu, a to vrátane akejkoľvek zmluvy, ktorej predmetom je tovar aj služby;

▼B

6. „zmluva o službách“ je akákoľvek zmluva, ktorá nie je kúpnu zmluvou a na základe ktorej obchodník poskytne 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:
 - a) uzatvorená za súčasnej fyzickej prítomnosti obchodníka a spotrebiteľa na mieste, ktoré nie je prevádzkovým priestorom obchodníka;
 - b) v prípade ktorej predložil ponuku spotrebiteľ za rovnakých okolností, aké sa uvádzajú v písmene a);
 - c) 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
 - d) uzatvorená počas zájazdu usporiadaného obchodníkom s cieľom alebo účinkom propagácie a predaja tovaru alebo služieb spotrebiteľovi;
9. „prevádzkové priestory“ sú:
 - a) akékoľvek nehnuteľné maloobchodné priestory, kde obchodník vykonáva trvalo svoju činnosť, alebo
 - b) akékoľvek hnutel'né 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 dodajú 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;

▼B

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, uvedený 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**

1. 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.

2. 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.

3. Táto smernica sa nevzťahuje na zmluvy:

- a) 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;
- b) 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;
- c) o hazardných hrách, ktoré zahŕňajú uzatváranie peňažných stávok 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;

▼M1

- g) o balíkoch služieb vymedzených v článku 3 bode 2 smernice Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2015/2302 ⁽¹⁾.

⁽¹⁾ Smernica Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2015/2302 z 25. novembra 2015 o balíkoch cestovných služieb a spojených cestovných službách, ktorou sa mení nariadenie (ES) č. 2006/2004 a smernica Európskeho parlamentu a Rady 2011/83/EÚ a ktorou sa zrušuje smernica Rady 90/314/EHS (Ú. v. EÚ L 326, 11.12.2015, s. 1).

▼M1

Článok 6 ods. 7, článok 8 ods. 2 a 6 a články 19, 21 a 22 tejto smernice sa uplatňujú primerane na balíky služieb, ako sa vymedzujú v článku 3 bode 2 smernice (EÚ) 2015/2302, pokiaľ ide o cestujúcich v zmysle článku 3 bodu 6 uvedenej smernice;

▼B

- 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 ⁽¹⁾;
- i) uzatvárané podľa práva členských štátov za spoluúčasti predstaviťa 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.

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.

⁽¹⁾ Ú. v. EÚ L 33, 3.2.2009, s. 10.



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.

▼B

4. Členské štáty môžu v prípade zmlúv, na ktoré sa vzťahuje tento článok, prijať alebo ponechať v platnosti dodatočné predzmluvné požiadavky na informácie.

KAPITOLA III

INFORMÁCIE PRE SPOTREBITEĽOV A PRÁVO NA ODSŤÚPENIE OD ZMLUVY V PRÍPADE ZMLÚV UZATVORENÝCH NA DIAĽKU ALEBO MIMO PREVÁDZKOVÝCH PRIESTOROV

Článok 6

Požiadavky na informácie v prípade zmlúv uzatvorených 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;
- 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 predplatenú celkovú cenu 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;

▼B

- 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;
- 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 mimosúdnu 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.

▼B

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 nesplní 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.

▼B

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 použitému 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 „objednávka 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

▼B

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

▼B

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.

▼B*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

▼B

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***Závazky 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:

▼B

- 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 nepožiadaval, 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⁽¹⁾, 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 neustanovujú 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;

⁽¹⁾ Ú. v. EÚ L 133, 22.5.2008, s. 66.

▼B

- 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.

▼B

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.

*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.

▼B*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***Doplňkové 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:

- a) orgány verejnej moci alebo ich zástupcovia;
- b) spotrebiteľské organizácie, ktoré majú legitímny záujem na ochrane spotrebiteľov;
- c) 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.

▼B

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***Záväzný 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 prijímajú 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 nevyžiadanej dodania tovaru, vody, plynu, elektrickej energie, ústredného kúrenia alebo digitálneho obsahu či nevyžiadanej 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 prijímajú 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 upravujú 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 ⁽¹⁾ 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.

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:

⁽¹⁾ Ú. v. ES L 271, 9.10.2002, s. 16.

▼B

- 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.



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 [1]

Pri uplatnení práva na odstúpenie od zmluvy nás [2] 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. [3]

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, vrátíme 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. [4]

[5]

[6]

Pokyny na vyplnenie:

[1] 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.“

▼ B

2. Doplňte meno/názov, adresu a prípadne Vaše telefónne číslo, faxové číslo a e-mailovú adresu.
3. 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 [vlozte internetovú adresu]. Ak využijete túto možnosť, bezodkladne Vám potvrdíme prijatie takéhoto odstúpenia od zmluvy na trvalom nosiči (napríklad e-mailom).“
4. 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 oprávniili 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

▼B

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

▼B

Smernica 85/577/EHS	Smernica 97/7/ES	Táto smernica
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)
	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	—

▼B

Smernica 85/577/EHS	Smernica 97/7/ES	Táto smernica
	článok 12 ods. 1	článok 25
	článok 12 ods. 2	—
	článok 13	článok 3 ods. 2
	článok 14	článok 4
	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.