



Rada
Európskej únie

V Bruseli 12. apríla 2018
(OR. en)

7876/18

**Medziinštitucionálny spis:
2018/0090 (COD)**

**CONSOM 101
MI 246
ENT 65
JUSTCIV 85
DENLEG 28
CODEC 522
IA 92**

NÁVRH

Od:	Jordi AYET PUIGARNAU, riaditeľ, v zastúpení generálneho tajomníka Európskej komisie
Dátum doručenia:	12. apríla 2018
Komu:	Jeppe TRANHOLM-MIKKELSEN, generálny tajomník Rady Európskej únie
Č. dok. Kom.:	COM(2018) 185 final
Predmet:	Návrh SMERNICE EURÓPSKEHO PARLAMENTU A RADY, ktorou sa menia smernica Rady 93/13/EHS z 5. apríla 1993, smernica Európskeho parlamentu a Rady 98/6/ES, smernica Európskeho parlamentu a Rady 2005/29/ES a smernica Európskeho parlamentu a Rady 2011/83/EÚ, pokiaľ ide o lepšie presadzovanie a modernizáciu právnych predpisov EÚ v oblasti ochrany spotrebiteľa

Delegáciám v prílohe zasielame dokument COM(2018) 185 final.

Príloha: COM(2018) 185 final



EURÓPSKA
KOMISIA

V Bruseli 11. 4. 2018
COM(2018) 185 final

2018/0090 (COD)

Návrh

SMERNICA EURÓPSKEHO PARLAMENTU A RADY,

ktorou sa menia smernica Rady 93/13/EHS z 5. apríla 1993, smernica Európskeho parlamentu a Rady 98/6/ES, smernica Európskeho parlamentu a Rady 2005/29/ES a smernica Európskeho parlamentu a Rady 2011/83/EÚ, pokiaľ ide o lepšie presadzovanie a modernizáciu právnych predpisov EÚ v oblasti ochrany spotrebiteľa

(Text s významom pre EHP)

{SWD(2018) 96} - {SWD(2018) 98}

DÔVODOVÁ SPRÁVA

1. KONTEXT NÁVRHU

1.1. Dôvody a ciele návrhu

Cieľom tohto návrhu je zmeniť štyri smernice EÚ, ktorými sa chránia hospodárske záujmy spotrebiteľov. Väčšina zmien sa týka smernice 2005/29/ES o nekalých obchodných praktikách¹ a smernice 2011/83/EÚ o právach spotrebiteľa². V dvoch ďalších smerniciach – smernici 93/13/EHS o nekalých podmienkach v spotrebiteľských zmluvách³ a smernici 98/6/ES o označovaní cien výrobkov⁴ – sa menia iba ustanovenia o sankciách. Tento návrh sa predkladá spoločne s návrhom o žalobách v zastúpení na ochranu kolektívnych záujmov spotrebiteľov a o zrušení smernice 2009/22/ES⁵.

V zmluvách (články 114 a 169 ZFEÚ) a v Charte základných práv (článok 38) sa vyžaduje vysoká úroveň ochrany spotrebiteľa v Únii. Právne predpisy Únie o ochrane spotrebiteľa prispievajú aj k riadnemu fungovaniu vnútorného trhu. Ich cieľom je zabezpečiť spravodlivé a transparentné vzťahy medzi podnikmi a koncovými zákazníkmi, ktorými sa napokon prispieva k celkovému blahu európskych spotrebiteľov a hospodárstvu Únie.

Tento návrh nadväzuje na kontrolu vhodnosti v rámci REFIT týkajúcu sa práva EÚ v oblasti ochrany spotrebiteľa a marketingu uverejnenú 23. mája 2017 (ďalej len „kontrola vhodnosti“)⁶ a na hodnotenie smernice 2011/83/EÚ o právach spotrebiteľa, ktoré sa uskutočnilo súbežne s kontrolou vhodnosti a bolo uverejnené v rovnaký deň (ďalej len „hodnotenie smernice o právach spotrebiteľa“)⁷.

Z výsledkov kontroly vhodnosti a hodnotenia smernice o právach spotrebiteľa vyplynulo, že hmotnoprávne právne predpisy EÚ v oblasti ochrany spotrebiteľa v štyroch smerniciach, ktoré sa menia týmto návrhom, sú celkovo vhodné na daný účel. Vo výsledkoch sa však zdôrazňovala aj dôležitosť lepšieho uplatňovania a presadzovania pravidiel, ako aj ich modernizácie v súlade s vývojom v digitálnej oblasti. Upozorňovalo sa aj na dôležitosť zmiernenia regulačného zaťaženia v niektorých oblastiach.

¹ 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 (Ú. v. EÚ L 149, 11.6.2005, s. 22).

² 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).

³ Smernica Rady 93/13/EHS z 5. apríla 1993 o nekalých podmienkach v spotrebiteľských zmluvách (Ú. v. ES L 95, 21.4.1993, s. 29).

⁴ Smernica Európskeho parlamentu a Rady 98/6/ES zo 16. februára 1998 o ochrane spotrebiteľa pri označovaní cien výrobkov ponúkaných spotrebiteľovi (Ú. v. ES L 80, 18.3.1998, s. 27).

⁵ COM(2018) 184. Návrh smernice Európskeho parlamentu a Rady o žalobách v zastúpení na ochranu kolektívnych záujmov spotrebiteľov, ktorou sa ruší smernica 2009/22/ES o súdnych príkazoch.

⁶ Kontrola vhodnosti sa týkala smernice 93/13/EHS o nekalých podmienkach v spotrebiteľských zmluvách, smernice 1999/44/ES o určitých aspektoch predaja spotrebného tovaru a záruk na spotrebný tovar, smernice 98/6/ES o označovaní cien výrobkov, smernice 2005/29/ES o nekalých obchodných praktikách a smernice 2009/22/ES o súdnych príkazoch. Pozri výsledky v dokumentoch SWD(2017) 208 final a SWD(2017) 209 final z 23.5.2017, ktoré sú k dispozícii na stránke: http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=59332.

⁷ Pozri výsledky v dokumentoch COM(2017) 259 final, SWD(2017) 169 final a SWD(2017) 170 final z 23.5.2017, ktoré sú k dispozícii na stránke: http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=59332.

Zistenia z hodnotenia nadobudli väčšiu dôležitosť vo svetle nedávnych cezhraničných porušení práva EÚ v oblasti ochrany spotrebiteľa, najmä škandálu „Dieselgate“ (výrobcovia automobilov inštalovali do automobilov technológiu na obchádzanie emisných skúšok). Takéto porušenia ohrozujú dôveru spotrebiteľa v jednotný trh. Vyvolali aj diskusiu o tom, či má EÚ zavedené dostatočne silné mechanizmy na zvládanie takýchto problémov, presadzovanie právnych predpisov v oblasti ochrany spotrebiteľa a poskytovanie nápravy obetiam.

Z týchto dôvodov oznámil v správe o stave Únie za rok 2017 predseda Komisie Jean-Claude Juncker „Novú dohodu pre spotrebiteľov“, ktorá sa zameriava na lepšie presadzovanie práva EÚ v oblasti ochrany spotrebiteľa v situácii prehlbujúceho sa rizika porušovania právnych predpisov v celej EÚ. Tento návrh, ktorým sa zavádzajú cielené zmeny v štyroch smerniciach týkajúcich sa práva v oblasti ochrany spotrebiteľa, tvorí kľúčovú časť tejto „Novej dohody“. V stručnosti sa návrh zameriava na zavedenie nasledujúcich zlepšení.

- **Účinnnejšie, primeranejšie a odrádzajúcejšie sankcie v prípade rozšíreného cezhraničného porušovania právnych predpisov.** Nedávno prijatým nariadením (EÚ) 2017/2394⁸ sa upravuje spolupráca vnútroštátnych orgánov na presadzovanie práva v oblasti ochrany spotrebiteľa pri riešení cezhraničného porušovania práva v oblasti ochrany spotrebiteľa. Konkrétne sa zameriava na rozšírené porušovanie právnych predpisov poškodzujúce spotrebiteľov v niekoľkých členských štátoch a rozšírené porušovanie právnych predpisov s rozmerom Únie⁹. Pri tomto type rozšíreného porušovania právnych predpisov môže byť potrebné, aby vnútroštátne orgány koordinovane ukladali účinné, primerané a odrádzajúce sankcie. Existujúce sankcie za porušovanie práva v oblasti ochrany spotrebiteľa sa však v EÚ do veľkej miery líšia a často sú nízke. Podľa návrhu budú mať vnútroštátne orgány právomoc uložiť pokutu za rozšírené porušovanie právnych predpisov vo výške minimálne 4 % z obratu obchodníka. Vo všeobecnosti by mali vnútroštátne orgány rozhodovať o úrovni sankcií na základe spoločných parametrov, a najmä cezhraničnej povahy porušenia právnych predpisov. Tieto posilnené pravidlá o sankciách budú začlenené do štyroch dotknutých smerníc.
- **Právo spotrebiteľov na individuálne prostriedky nápravy.** V návrhu sa uvádza, že spotrebiteľia budú mať v prípade škody spôsobenej nekalými obchodnými praktikami, ako napríklad agresívnym marketingom, právo na individuálne prostriedky nápravy. Konkrétne by členské štáty mali sprístupniť zmluvné aj mimozmluvné prostriedky nápravy. Zmluvné prostriedky nápravy by mali minimálne zahŕňať právo na vypovedanie zmluvy. Mimozmluvné prostriedky nápravy by mali minimálne zahŕňať právo na náhradu škody. Tieto práva budú pridané do smernice 2005/29/ES o nekalých obchodných praktikách.

⁸ 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). Týmto nariadením sa zefektívni cezhraničné verejné presadzovanie práva a príslušným vnútroštátnym orgánom sa prizná jednotný súbor právomocí na účinnejšiu spoluprácu v oblasti riešenia rozšíreného porušovania právnych predpisov. Európskej komisii sa tým takisto umožní spustiť a koordinovať spoločné kontrolné akcie na riešenie porušovania právnych predpisov v celej EÚ.

⁹ V revidovanom nariadení o spolupráci v oblasti ochrany spotrebiteľa sa pojem „rozšírené porušovanie právnych predpisov“ vymedzuje ako nezákonné praktiky, ktoré majú vplyv minimálne na tri členské štáty EÚ, a pojem „rozšírené porušovanie právnych predpisov s rozmerom Únie“ ako praktiky, ktoré spôsobujú ujmu veľkej väčšine spotrebiteľov v EÚ, t. j. aspoň v dvoch tretinách členských štátov, čo spolu zodpovedá aspoň dvom tretinám obyvateľstva Únie.

- **Viac transparentnosti pre spotrebiteľov na online trhoch.** V súčasnosti sú spotrebiteľia využívajúci online trhy vystavení najrôznejším ponukám dodávateľov tretích strán, ktorí predávajú na online trhoch (a ponukám zo samotného online trhu). Spotrebiteľia nie vždy vedia, ako sa ponuky predkladajú a ako boli zoradené na online trhu, ako aj od koho nakupujú (či od profesionálnych obchodníkov alebo iných spotrebiteľov). Mnohí spotrebiteľia si myslia, že nakupujú na online trhu, a teda s ním uzatvárajú zmluvu. V skutočnosti môžu nakupovať od dodávateľa tretej strany uvedeného na online trhu, ktorý nie je obchodník. V dôsledku toho sa môžu spotrebiteľia nesprávne domnievať, že sú vo vzťahu s profesionálnymi obchodníkmi (a teda využívajú výhody vyplývajúce z práv spotrebiteľa). Tento zmätok môže spôsobiť problémy v prípade ťažkostí s online nákupom, pretože môže byť ťažké zistiť, kto je zaň zodpovedný. Návrhom sa do smernice 2011/83/EÚ zavádzajú požiadavky na dodatočné informácie, ktorými sa vyžaduje, aby online trhy spotrebiteľov jasne informovali o týchto skutočnostiach: a) hlavné parametre, ktoré určujú miesto v poradí rozličných ponúk; b) či je zmluva uzavretá s obchodníkom alebo jednotlivcom; c) či sa uplatňujú právne predpisy o ochrane spotrebiteľa a d) ktorý obchodník (dodávateľ tretej strany alebo online trh) je zodpovedný za zabezpečenie práv spotrebiteľa v súvislosti so zmluvou (napríklad práva na odstúpenie od zmluvy alebo na zákonnú záruku).
- Okrem toho, spotrebiteľia používajúci digitálne aplikácie ako napríklad online trhy, porovnávacie nástroje, obchody s aplikáciami alebo vyhľadávače očakávajú „prirodzené“ alebo „organické“ výsledky vyhľadávania na základe ich relevantnosti pre dopyty vyhľadávania, nie na základe platieb tretích strán. V súlade s usmerňovacím dokumentom¹⁰ z roku 2016 týkajúcim sa smernice 2005/29/ES by sa mali objasniť príslušné ustanovenia danej smernice, aby bolo jasné, že online platformy musia vo výsledkoch vyhľadávania uvádzať, kedy ide o „platené umiestnenie“, t. j. keď tretie strany platia za umiestnenie na vyššom mieste, alebo „platené zaradenie“, t. j. keď tretie strany platia za zaradenie do zoznamu výsledkov vyhľadávania.
- **Rozšírenie ochrany spotrebiteľov na oblasť digitálnych služieb.** Návrhom sa uplatňovanie smernice 2011/83/EÚ rozširuje na digitálne služby, za ktoré spotrebiteľia neplatia, ale poskytujú osobné údaje, ako napríklad: cloudové úložisko, sociálne médiá a e-mailové účty. Vzhľadom na čoraz vyššiu ekonomickú hodnotu osobných údajov sa tieto služby nemôžu jednoducho považovať za „bezplatné“. Spotrebiteľia by teda mali mať rovnaké právo na predzmluvné informácie a na zrušenie zmluvy v rámci práva na 14-dňovú lehotu na odstúpenie od zmluvy bez ohľadu na to, či za službu zaplatili alebo poskytli osobné údaje.
- **Zmierňovanie zaťaženia podnikov.** Návrhom sa mení smernica 2011/83/EÚ tak, aby sa obchodníkom zabezpečovala väčšia flexibilita pri výbere najvhodnejších prostriedkov komunikácie so spotrebiteľmi. Obchodníkom sa tak umožní využívať ako alternatívu k tradičnému e-mailu nové prostriedky online komunikácie, ako sú webové formuláre alebo chaty, za predpokladu, že spotrebiteľ bude mať možnosť zachovať si prehľad o komunikácii s obchodníkom. Takisto sa obchodníkom odoberajú dve konkrétne povinnosti týkajúce sa práva na 14-dňovú lehotu na odstúpenie od zmluvy, ktoré pre nich predstavovali neprimeranú záťaž. Prvou povinnosťou je povinnosť

¹⁰

Pracovný dokument útvarov Komisie s názvom „Poučenie o vykonávaní/uplatňovaní smernice 2005/29/ES o nekalých obchodných praktikách“, SWD(2016) 163 final, z 25.5.2016.

obchodníka akceptovať právo na odstúpenie od zmluvy aj v prípade, ak spotrebiteľ objednaný tovar používal, nielen vyskúšal, rovnako ako v kamennom obchode. Druhou povinnosťou je povinnosť obchodníka vrátiť peniaze spotrebiteľovi ešte pred tým, než od spotrebiteľa prijal vrátený tovar.

- **Objasnenie slobody členských štátov v oblasti prijímania pravidiel týkajúcich sa určitých foriem a aspektov predaja mimo prevádzkových priestorov.** Hoci predaj mimo prevádzkových priestorov predstavuje zákonný a zavedený predajný kanál, v návrhu sa objasňuje, že smernicou 2005/29/ES sa členským štátom nebráni prijať pravidlá na ochranu oprávnených záujmov spotrebiteľov, pokiaľ ide o niektoré osobitne agresívne alebo klamlivé marketingové či predajné praktiky v súvislosti s nevyžiadanými návštevami obchodníka v domácnosti spotrebiteľa alebo obchodné zájazdy organizované obchodníkom s cieľom alebo účinkom propagovať alebo predávať výrobky spotrebiteľom, ak sú takéto obmedzenia opodstatnené verejnou politikou alebo rešpektovaním súkromného života.
- **Objasnenie pravidiel týkajúcich sa klamlivého marketingu výrobkov „dvojakej kvality“.** Návrhom sa mení smernica 2005/29/ES tak, aby z nej jednoznačne vyplývalo, že obchodná praktika zahŕňajúca marketing výrobku ako identický s rovnakým výrobkom uvádzaným na trh v niekoľkých ďalších členských štátoch, v ktorých má tento výrobok podstatne odlišné zloženie alebo vlastnosti, ktoré priemerného spotrebiteľa privedú alebo pravdepodobne privedú k prijatiu rozhodnutia o obchodnej transakcii, ktoré by inak neprijal, je klamlivá obchodná praktika a príslušné orgány by ju mali posúdiť a riešiť na základe jednotlivých prípadov podľa ustanovení smernice.

1.2. Súlad s existujúcimi ustanoveniami politík v oblasti tejto politiky

Tento návrh je v súlade s niekoľkými ďalšími legislatívnymi a nelegislatívnymi opatreniami v oblasti ochrany spotrebiteľa. Konkrétne je tento návrh v súlade s nedávno revidovaným nariadením (EÚ) 2017/2394 o spolupráci v oblasti ochrany spotrebiteľa, ktorého cieľom je posilniť cezhraničné verejné presadzovanie právnych predpisov v oblasti ochrany spotrebiteľa. Posilnenými pravidlami o sankciách za porušovanie práva EÚ v oblasti ochrany spotrebiteľa uvedenými v tomto návrhu sa zintenzívni odrádzajúci účinok a účinnosť kontrolných akcií podľa nariadenia o spolupráci v oblasti ochrany spotrebiteľa, pokiaľ ide o rozšírené porušovanie právnych predpisov a rozšírené porušovanie právnych predpisov s rozmerom Únie. Počas rokovaní o revízii nariadenia o spolupráci v oblasti ochrany spotrebiteľa sa zdôrazňovalo, že na dosiahnutie úspechu nariadenia sú najdôležitejšie *účinné, primerané a odrádzajúce* sankcie vo všetkých členských štátoch. Spoluzákonnodarcovia nariadenia o spolupráci v oblasti ochrany spotrebiteľa však rozhodli, že vhodnejšie bude riešiť potrebu prísnejších sankcií v rámci novej revízie hmotného práva EÚ v oblasti ochrany spotrebiteľa¹¹.

Pravidlá týkajúce sa individuálnych prostriedkov nápravy pre spotrebiteľov postihnutých porušením smernice 2005/29/ES budú dopĺňať úsilie EÚ, pokiaľ ide o zjednodušenie prístupu spotrebiteľov k náprave, a to vďaka balíku „Nová dohoda pre spotrebiteľov“, t. j. návrhu o žalobách v zastúpení na ochranu kolektívnych záujmov spotrebiteľov, ktorým sa zároveň zrušuje smernica 2009/22/ES. Okrem toho môžu jednotliví spotrebiteľia postihnutí porušením

¹¹ Pozri odôvodnenie 16 revidovaného nariadenia o spolupráci v oblasti ochrany spotrebiteľa, v ktorom sa uvádza: „[...] Vzhľadom na zistenia zo správy Komisie o kontrole vhodnosti práva v oblasti ochrany spotrebiteľa a marketingu môže byť potrebné sprísniť sadzby sankcií za porušovanie práva Únie v oblasti ochrany spotrebiteľa.“

smernice 2005/29/ES využívať navrhované prostriedky nápravy aj v rámci konaní vo veciach s nízkou hodnotou sporu a alternatívnych riešení sporov/riešení sporov online. Podľa smernice o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov (ARS)¹² majú spotrebiteľia v EÚ prístup ku kvalitným systémom mimosúdneho riešenia sporov v prípade domácich aj cezhraničných zmluvných sporov. Komisia vytvorila aj platformu na riešenie sporov online¹³. Táto platforma pomáha spotrebiteľom a obchodníkom riešiť domáce aj cezhraničné spory týkajúce sa online nákupov tovarov a služieb.

Týmto návrhom sa podporuje úsilie o to, aby sa spotrebiteľia, obchodníci a odborníci pracujúci v oblasti práva lepšie oboznámili s právom EÚ v oblasti ochrany spotrebiteľa. Na dosiahnutie tohto cieľa je naplánovaných niekoľko činností, ktoré sa uvádzajú ďalej.

- V roku 2018 Komisia začne na úrovni celej EÚ informačnú kampaň týkajúcu sa práv spotrebiteľa, ktorá bude vychádzať zo získaných poznatkov z kampane týkajúcej sa práv spotrebiteľa realizovanej v rokoch 2014 – 2016¹⁴.
- Komisia realizuje pilotný projekt v oblasti odbornej prípravy malých a stredných podnikov v digitálnom veku (ďalej len „iniciatíva ConsumerLawReady“¹⁵).
- Komisia plánuje realizovať množstvo činností odbornej prípravy pre sudcov a ďalších odborníkov pracujúcich v oblasti práva v rámci prepracovanej európskej stratégie justičnej odbornej prípravy na roky 2019 – 2025¹⁶.
- S cieľom zjednodušiť všetkým účastníkom trhu pochopenie zmluvných práv a povinností Komisia koordinuje samoregulačnú iniciatívu v rámci skupiny zainteresovaných strán platformy REFIT. Iniciatíva je zameraná na jednoznačnejšie predstavenie povinných predzmluvných informácií aj štandardných zmluvných podmienok spotrebiteľom.
- S cieľom zabezpečiť pre všetkých účastníkov trhu lepšiu právnu istotu Komisia vypracúva niekoľko usmerňovacích dokumentov na lepšie pochopenie práva EÚ v oblasti ochrany spotrebiteľa¹⁷. V krátkom čase uverejní novú databázu práva v oblasti ochrany spotrebiteľa na Európskom justičnom portáli. Táto databáza bude

¹² Smernica Európskeho parlamentu a Rady 2013/11/EÚ z 21. mája 2013 o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov, ktorou sa mení nariadenie (ES) č. 2006/2004 a smernica 2009/22/ES (smernica o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov) (Ú. v. EÚ L 165, 18.6.2013, s. 63).

¹³ Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 524/2013 z 21. mája 2013 o riešení spotrebiteľských sporov online, ktorým sa mení nariadenie (ES) č. 2006/2004 a smernica 2009/22/ES (nariadenie o riešení spotrebiteľských sporov online) (Ú. v. EÚ L 165, 18.6.2013, s. 1), ktoré je k dispozícii od 15. februára 2016.

¹⁴ Pozri aj: http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=30149.

¹⁵ Projekt odbornej prípravy *ConsumerLawReady* sa realizuje vďaka financovaniu z Výboru IMCO Európskeho parlamentu. Tento projekt riadi v mene Komisie konzorcium organizácií BEUC, UEAPME a Eurochambres. Pre každý členský štát bol vypracovaný, preložený a prispôsobený materiál na odbornú prípravu. Odborná príprava malých a stredných podnikov sa začala v decembri 2017 a bude pokračovať počas celého roka 2018. V novembri 2017 bolo vytvorené špecializované webové sídlo: www.consumerlawready.eu.

¹⁶ Stratégia sa pripravuje; plán je k dispozícii na adrese https://ec.europa.eu/info/law/better-regulation/initiatives/ares-2017-5432247_en.

¹⁷ Usmernenie k smernici 2005/29/ES o nekalých obchodných praktikách, SWD(2016)163 final z 25. mája 2016. Usmernenie k uplatňovaniu právnych predpisov EÚ v oblasti potravín a ochrany spotrebiteľov v prípadoch dvojakej kvality výrobkov – konkrétny prípad potravín, 26. septembra 2017, [C(2017) 6532 final]. Nové usmernenie k smernici 93/13/EHS o nekalých podmienkach v spotrebiteľských zmluvách sa plánuje na koniec roka 2018 a aktualizované usmernenie k smernici 2011/83/EÚ o právach spotrebiteľa na rok 2019.

obsahovať judikatúru EÚ a vnútroštátnu judikatúru a umožní aj prístup k správnym rozhodnutiam v rámci právnych predpisov EÚ v oblasti ochrany spotrebiteľa.

1.3. Súlad s ostatnými politikami EÚ

Štyri smernice týkajúce sa práva v oblasti ochrany spotrebiteľa, ktoré sa menia týmto návrhom, sa uplatňujú vo všetkých hospodárskych odvetviach. Keďže majú všeobecný rozsah pôsobnosti, uplatňujú sa na množstvo aspektov transakcií medzi podnikom a koncovým spotrebiteľom, ktorých sa týkajú aj ďalšie právne predpisy EÚ. Súčinnosť medzi rôznymi orgánmi práva EÚ sa upravuje zásadou *lex specialis*. Podľa tejto zásady sa ustanovenia všeobecných smerníc týkajúcich sa práva v oblasti ochrany spotrebiteľa využívajú iba vtedy, keď sa príslušné aspekty transakcií medzi podnikom a koncovým spotrebiteľom neupravujú v ustanoveniach práva EÚ platného pre konkrétne odvetvia. Všeobecné smernice týkajúce sa práva v oblasti spotrebiteľa teda fungujú ako „záchranná sieť“, pretože sa nimi zabezpečuje zachovanie vysokej úrovne ochrany spotrebiteľa vo všetkých odvetviach tým, že dopĺňajú právo Únie platné pre konkrétne odvetvia a vzťahujú sa na oblasti, ktoré sú v ňom upravené nedostatočne.

Navrhované zmeny, ktoré sa týkajú nedostatočnej transparentnosti transakcií medzi podnikom a koncovým spotrebiteľom na online trhoch a ochrany spotrebiteľa pri poskytovaní digitálnych služieb, pomôžu pri dobudovaní digitálneho jednotného trhu¹⁸ a zabezpečia jednotnosť s ďalším dôležitým prvkom stratégie digitálneho jednotného trhu, t. j. s návrhom Komisie týkajúcim sa smernice o zmluvách o dodávaní digitálneho obsahu¹⁹. V danom návrhu sa vymedzujú práva spotrebiteľa v prípade, ak digitálny obsah a digitálne služby nadobudnuté spotrebiteľom nie sú v súlade so zmluvou, pričom návrh sa týka aj zmlúv, ktoré neobsahujú peňažnú úhradu zo strany spotrebiteľa. Na dodávanie digitálneho obsahu sa vzťahuje aj smernica 2011/83/EÚ; tá sa však v súčasnosti uplatňuje na služby vrátane digitálnych, ktoré sa poskytujú za peňažnú úhradu. Podľa návrhu o digitálnom obsahu v súčasnosti existuje nedostatočná jednotnosť v prípadoch, keď obsah alebo služby nezodpovedajú špecifikáciám poskytnutým v predzmluvných informáciách, pričom požiadavky na predzmluvné informácie sa stanovujú v smernici 2011/83/EÚ. Z uvedených dôvodov je potrebné zosúladiť rozsah pôsobnosti smernice 2011/83/EÚ s rozsahom pôsobnosti súčasnej smernice o digitálnom obsahu, pokiaľ ide o vymedzenie pojmov „digitálny obsah“ a „digitálne služby“. Rada pre spravodlivosť a vnútorné veci osobitne vyzvala Komisiu, aby zabezpečila jednotnosť smernice 2011/83/EÚ s návrhom týkajúcim sa digitálneho obsahu, a to najmä pokiaľ ide o vymedzenie pojmov „digitálny obsah“ a „digitálne služby“²⁰.

Zmena smernice 2011/83/EÚ s cieľom začleniť do nej digitálne služby bez ohľadu na peňažnú úhradu dopĺňa všeobecné nariadenie o ochrane údajov 2016/679. Konkrétne sa právom na vypovedanie zmluvy na digitálne služby v rámci práva na 14-dňovú lehotu na

¹⁸ Ďalšie informácie o digitálnom jednotnom trhu sa nachádzajú na stránke: https://ec.europa.eu/commission/priorities/digital-single-market_sk.

¹⁹ Návrh smernice o určitých aspektoch týkajúcich sa zmlúv o dodávaní digitálneho obsahu, COM(2015) 0634 final z 9. decembra 2015. Ďalšie informácie: https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/doing-business-eu/contract-rules/digital-contracts/digital-contract-rules_en.

²⁰ Výsledky 3 473. zasadnutia Rady pre spravodlivosť a vnútorné veci, Luxemburg, 9. a 10. júna 2016, k dispozícii na stránke: <http://data.consilium.europa.eu/doc/document/ST-9979-2016-INIT/en/pdf>. Odkazuje na poznámku predsedníctva č. 9768/16 z 2. júna 2016, v ktorej sa zdôrazňuje potreba jednotnosti medzi navrhovanou smernicou o digitálnom obsahu a smernicou 2011/83/EÚ, pričom sa Komisia vyzýva, aby posúdila uplatňovanie uvedenej smernice na všetky druhy zmlúv o dodávaní digitálneho obsahu, ktorých sa týka navrhovaná smernica o digitálnom obsahu. Poznámka je k dispozícii na adrese: <http://data.consilium.europa.eu/doc/document/ST-9768-2016-INIT/sk/pdf>.

odstúpenie od zmluvy odstráni zmluvný základ na spracovanie osobných údajov podľa všeobecného nariadenia o ochrane údajov. Tým sa následne začne uplatňovanie práv stanovených vo všeobecnom nariadení o ochrane údajov, napríklad práva na zabudnutie a práva na prenosnosť údajov.

Pokiaľ ide o navrhovanú zmenu týkajúcu sa online trhov, v oznámení z roku 2016 o online platformách sa uvádza, že „v rámci kontroly vhodnosti právnych predpisov EÚ týkajúcich sa spotrebiteľov a marketingu v roku 2017 Komisia ďalej posúdi prípadnú ďalšiu potrebu aktualizácie existujúcich pravidiel v oblasti ochrany spotrebiteľa vo vzťahu k platformám“²¹. V decembri 2016 Európsky hospodársky a sociálny výbor navrhol prijatie požiadaviek na predzmluvné informácie pre potreby spotrebiteľa nakupujúceho na online platformách vo všeobecnosti²². Európska rada 19. októbra 2017 zdôraznila, „že je potrebné zvýšiť transparentnosť postupov a využívania platforiem“²³.

Tento návrh dopĺňa opatrenie Komisie v oblasti neprijateľných zmluvných podmienok medzi platformou a podnikom a obchodných praktík (iniciatíva v oblasti vzťahov medzi platformou a podnikom), ktoré bolo oznámené v rámci preskúmania digitálneho jednotného trhu v polovici trvania v máji 2017²⁴. Tento návrh má rovnaké ciele ako iniciatíva v oblasti vzťahov medzi platformou a podnikom, a to lepšiu transparentnosť a spravodlivosť pri transakciách, ktoré sa realizujú na online platformách. Tento návrh sa zaoberá osobitnými problémami, ktoré už vyplynuli z hodnotenia smernice o právach spotrebiteľa, konkrétne, že spotrebiteľia často pri nákupoch na online trhoch nevedia, kto je ich zmluvným partnerom. V dôsledku toho spotrebiteľia často nevedia, či môžu uplatniť svoje práva spotrebiteľa v EÚ, a ak áno, na koho sa majú obrátiť, aby sa ich práva dodržiavali. Ďalší spôsob, akým sa tento návrh a iniciatíva medzi platformou a podnikom dopĺňajú, je to, že sa obidva usilujú zabezpečiť transparentnosť hlavných parametrov, ktoré určujú miesto v poradí, ako aj vzťahov medzi platformou a spotrebiteľom a medzi platformou a podnikom.

Od lepších právnych predpisov EÚ o ochrane spotrebiteľa možno očakávať prínosy aj v ďalších oblastiach politiky EÚ, v ktorých obchodné transakcie medzi podnikom a koncovým spotrebiteľom zohrávajú dôležitú úlohu. Jedným z príkladov je úsilie Komisie v oblasti udržateľnej spotreby, a to aj prostredníctvom akčného plánu EÚ pre obehové hospodárstvo²⁵, ktorý obsahuje okrem iného opatrenia na riešenie klamlivých tvrdení týkajúcich sa životného prostredia a plánovaného zastarávania. Hoci sa už uvádzajú v smernici o nekalých obchodných praktikách, prísnejšie sankcie a nástroje na zabezpečenie nápravy umožnia efektívnejšie bojovať proti porušovaniu práv spotrebiteľa v týchto oblastiach.

2. PRÁVNÝ ZÁKLAD, SUBSIDIARITA A PROPORCIONALITA

• Právny základ

²¹ COM(2016) 288 final z 25. mája 2016, s. 11: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/SK/TXT/PDF/?uri=CELEX:52016DC0288&from=SK>.

²² Stanovisko Hospodárskeho a sociálneho výboru k oznámeniu o online platformách, TEN/601-EESC-2016, <http://webapi.eesc.europa.eu/documentsanonymous/EESC-2016-04519-00-01-AC-TRA-sk.docx>.

²³ Závery Európskej rady týkajúce sa migrácie, digitálnej Európy, bezpečnosti a obrany (19. októbra 2017).

²⁴ Oznámenie COM(2017) 228 z 10. mája 2017: <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/content/mid-term-review-digital-single-market-dsm-good-moment-take-stock>.

²⁵ Oznámenie Komisie s názvom Kruh sa uzatvára – Akčný plán EÚ pre obehové hospodárstvo, COM/2015/0614 final z 2.12.2015: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/SK/TXT/?uri=CELEX%3A52015DC0614>.

Ochrana spotrebiteľa je v spoločnej právomoci EÚ a členských štátov. Ako sa uvádza v článku 169 Zmluvy o fungovaní Európskej únie, EÚ musí prispievať k ochrane hospodárskych záujmov spotrebiteľov a k podpore ich práva na informácie a osvetu na ochranu ich záujmov. Tento návrh vychádza z článku 114 Zmluvy o fungovaní Európskej únie (ktorý sa týka dokončenia vnútorného trhu) a z článku 169 Zmluvy o fungovaní Európskej únie.

- **Subsidiarita (v prípade inej ako výlučnej právomoci)**

Týmto návrhom sa menia právne predpisy EÚ v oblasti ochrany spotrebiteľa, ktorých prijatie na úrovni EÚ sa považuje za potrebné a v súlade so zásadou subsidiarity. Lepšie fungujúci vnútorný trh nemožno dosiahnuť iba vnútroštátnymi právnymi predpismi. Právne predpisy EÚ v oblasti ochrany spotrebiteľa sú naďalej relevantné, keďže sa prehľbuje vnútorný trh a zvyšuje sa počet spotrebiteľských transakcií v EÚ medzi členskými štátmi.

Z hospodárskeho hľadiska bude mať správanie obchodníkov voči spotrebiteľom pravdepodobne veľký vplyv na fungovanie spotrebiteľských trhov. Je to tak preto, lebo obchodníci majú veľmi veľký vplyv na informovanosť a rozhodovanie spotrebiteľa na týchto trhoch. Spotrebiteľská politika má preto potenciál zlepšiť trhové sily. Môže sa tým posilniť hospodárska súťaž a efektívnosť.

V EÚ sú objem a intenzita cezhraničného obchodu dostatočne vysoké (vlastne vyššie než v ktorejkoľvek inej veľkej obchodnej oblasti sveta)²⁶ nato, aby bol tento cezhraničný obchod zraniteľný voči nejednotným, alebo dokonca iba odlišným, politickým rozhodnutiam členských štátov. Obchodníci môžu okrem toho osloviť spotrebiteľov bez ohľadu na hranice jednotlivých členských štátov. Z toho môžu vyplývať problémy, ktoré zákonodarcovia a regulačné orgány nemôžu na dostatočnej úrovni riešiť izolovane.

Týmto návrhom sa menia existujúce právne predpisy EÚ v oblasti ochrany spotrebiteľa. Smernicou 2005/29/ES sa zabezpečuje úplná harmonizácia vnútroštátnych právnych predpisov týkajúcich sa nekalých obchodných praktík poškodzujúcich hospodárske záujmy spotrebiteľov. V smernici 2011/83/EÚ sa v zásade uvádzajú plne harmonizované pravidlá týkajúce sa požiadaviek na predzmluvné informácie a práv na odstúpenie od spotrebiteľských zmlúv. Nové vnútroštátne právne predpisy v rámci rozsahu pôsobnosti týchto smerníc by boli v rozpore s plne harmonizovaným *acquis*, ktoré je už zavedené.

Problém, ktorý sa svojou podstatou týka celej EÚ, si vyžaduje vhodné postupy presadzovania práva na úrovni EÚ a prejavuje sa najmä v prípade nezákonných praktík, ktoré ovplyvňujú spotrebiteľov v niekoľkých členských štátoch EÚ zároveň. Takéto rozšírené porušovanie práv spotrebiteľa sa v súčasnosti právne vymedzuje v revidovanom nariadení o spolupráci v oblasti ochrany spotrebiteľa, ktorým sa vytvára silný procesný rámec spolupráce medzi vnútroštátnymi orgánmi na presadzovanie práva. Na dosiahnutie plnej efektívnosti musí byť presadzovanie práva v celej EÚ zakotvené v spoločnom a jednotnom hmotnoprávnom rámci. Presadzovanie práv spotrebiteľa a možnosti nápravy v celej EÚ nie je možné zefektívniť len opatreniami prijímanými výlučne samotnými členskými štátmi.

V prípade online obchodu zrejme nie je možné na vnútroštátnej úrovni dostatočne riešiť problémy, s ktorými sa stretávajú spotrebiteľia. Konkrétne platí, že množstvo online trhov a poskytovateľov digitálnych služieb obchoduje v celej Európe a cezhranične.

²⁶ Svetová obchodná organizácia, Medzinárodná obchodná štatistika 2015: https://www.wto.org/english/res_e/statis_e/its2015_e/its2015_e.pdf.

Na základe kontroly vhodnosti a hodnotenia smernice o právach spotrebiteľa sa potvrdilo, že *acquis* práva EÚ v oblasti ochrany spotrebiteľa a marketingu pomáha zabezpečiť vysokú úroveň ochrany spotrebiteľa v celej EÚ. Pomohlo to zabezpečiť aj lepšie fungovanie vnútorného trhu, ako aj znížiť náklady pre podniky, ktoré predávajú výrobky a služby cezhranične. Podniky, ktoré predávajú svoje výrobky a služby v iných krajinách EÚ, využívajú výhody vyplývajúce z harmonizovaných právnych predpisov, ktorými sa uľahčuje cezhraničný predaj spotrebiteľom v iných krajinách EÚ.

Smernicou 2005/29/ES sa konkrétne nahradili rozdielne predpisy v celej EÚ, pretože sa v nej poskytol jednotný právny rámec vo všetkých členských štátoch. Jej prierezový prístup založený na zásadách poskytuje užitočný a flexibilný rámec v celej EÚ, zatiaľ čo zavedenie čiernej listiny pomohlo odstrániť niektoré nekalé praktiky na rôznych domácich trhoch. Smernica 2011/83/EÚ podobne významne prispela k fungovaniu vnútorného trhu a zabezpečila vysokú spoločnú úroveň ochrany spotrebiteľa tým, že sa ňou odstránili rozdiely medzi vnútroštátnymi právnymi predpismi v oblasti spotrebiteľských zmlúv medzi podnikmi a koncovými spotrebiteľmi. Viedla k zvýšeniu právnej istoty pre obchodníkov aj spotrebiteľov, najmä pre tých, ktorí obchodovali cezhranične. Konkrétne sa dôvera spotrebiteľov v posledných rokoch významne zvýšila na rastúcom trhu cezhraničného elektronického obchodu²⁷.

V správe o kontrole vhodnosti sa uvádza, že najväčšmi právo EÚ v oblasti ochrany spotrebiteľa prispelo k spoločným harmonizovaným pravidlám. Tieto pravidlá umožňujú vnútroštátnym orgánom na presadzovanie práva účinnejšie riešiť cezhraničné porušenia právnych predpisov, ktoré poškodzujú spotrebiteľov v niekoľkých členských štátoch. Bez ďalšej akcie na úrovni EÚ na zabezpečenie „účinných, primeraných a odrádzajúcich“ pokút by napríklad existujúce rôznorodé vnútroštátne systémy pokút nestačili na zabezpečenie spravodlivej hospodárskej súťaže pre obchodníkov, ktorí dodržiavajú predpisy, a bola by ohrozená spolupráca pri presadzovaní práva podľa revidovaného nariadenia o spolupráci v oblasti ochrany spotrebiteľa. Zavedením spravodlivejšej hospodárskej súťaže na základe aproximácie vnútroštátnych právnych predpisov o pokutách sa právo EÚ v oblasti ochrany spotrebiteľa viac zosúladi s rámcom sankcií práva hospodárskej súťaže a práva na ochranu údajov EÚ. Synergie medzi týmito tromi oblasťami, najmä v oblasti koordinácie činností zameraných na presadzovanie práva, sa čoraz viac uznávajú na úrovni EÚ²⁸.

Je takisto v súlade so zásadou subsidiarity objasniť v rámci smernice 2005/29/ES aj slobodu členských štátov pri prijímaní ustanovení na ochranu oprávnených záujmov spotrebiteľov pred nevyžiadanými návštevami na účely priameho marketingu alebo obchodnými záznammi, v prípade ktorých sú tieto obmedzenia opodstatnené verejnou politikou alebo ochranou rešpektovania súkromného života, keďže sa tým členským štátom umožní regulovať oblasť, v ktorej sa vplyv na jednotný trh považuje za veľmi obmedzený.

²⁷ Podľa hodnotiacej tabuľky spotrebiteľských podmienok za rok 2017 sa v rokoch 2012 až 2016 podiel spotrebiteľov, ktorí pri nakupovaní tovarov a služieb cez internet od predajcov alebo poskytovateľov služieb v inej krajine EÚ cítia istotu, zvýšil o 24 percentuálnych bodov na 58 %.

²⁸ Dňa 14. marca 2017 Európsky parlament prijal uznesenie o „vplyve veľkých dát na základné práva: súkromie, ochrana údajov, nediskriminácia, bezpečnosť a presadzovanie práva“, ktoré obsahovalo výzvu týkajúcu sa toho, že „by sa mala na vnútroštátnej úrovni a na úrovni EÚ podporovať užšia spolupráca a súdržnosť medzi rôznymi regulačnými orgánmi a orgánmi dozoru nad hospodárskou súťažou, ochrany spotrebiteľa a ochrany údajov“. Európsky dozorný úradník pre ochranu údajov navrhol zriadenie digitálneho strediska výmeny informácií, v rámci ktorého by spolupracovali agentúry zodpovedné za hospodársku súťaž, ochranu spotrebiteľa a ochranu osobných údajov na výmene informácií a diskusiách o tom, ako najlepšie presadzovať právne predpisy v záujme jednotlivca. Stredisko výmeny informácií prvýkrát zasadalo 29. mája 2017.

- **Proporcionalita**

Opatrenia v návrhu sú primerané cieľom zlepšenia súladu s právom v oblasti ochrany spotrebiteľa, jeho modernizácie a zmiernenia zaťaženia.

Pokiaľ ide o sankcie, návrhom sa harmonizuje minimálna úroveň sankcií tým, že sa od členských štátov vyžaduje zavedenie pokút na základe obratu obchodníka iba v prípadoch rozšíreného porušovania právnych predpisov a rozšíreného porušovania právnych predpisov s rozmerom Únie, kde je takáto harmonizácia jednoznačne potrebná na zabezpečenie koordinácie sankcií, ktoré sa vyžadujú podľa revidovaného nariadenia o spolupráci v oblasti ochrany spotrebiteľa. V prípade ostatných porušení právnych predpisov sa návrh obmedzuje iba na stanovenie neúplných kritérií, ktoré by sa mali zohľadniť pri uplatňovaní konkrétnych sankcií. V prípade ostatných porušení právnych predpisov sa návrhom tieto sankcie neharmonizujú, dokonca sa objasňuje, že tieto kritériá sa nevyhnutne neuplatňujú na menšie porušenia právnych predpisov.

Pokiaľ ide o požiadavku v oblasti individuálnych prostriedkov nápravy v prípade porušení smernice 2005/29/EÚ, v návrhu sa členským štátom poskytuje určitý manévrovací priestor pri sprístupňovaní konkrétnych prostriedkov nápravy. V návrhu sa ako minimum vyžaduje iba zmluvný prostriedok nápravy v podobe vypovedania zmluvy a mimozmluvný prostriedok nápravy v podobe náhrady škody. Sú to dva najbežnejšie prostriedky nápravy v súčasnom vnútroštátnom občianskom práve členských štátov.

Primeranosť navrhovaného rozšírenia smernice 2011/83/EÚ na digitálne služby neposkytované za peňažnú úhradu sa zabezpečuje zosúladením rozsahu pôsobnosti s rozsahom pôsobnosti budúcej smernice o digitálnom obsahu, ako aj vyňatím obchodných zmlúv na digitálne služby, pri ktorých spotrebiteľ poskytuje iba osobné údaje, z niektorých formálnych požiadaviek smernice 2011/83/EÚ, ktoré sú relevantné iba v prípade zmlúv na základe peňažnej úhrady, t. j. z požiadavky získať súhlas spotrebiteľa s bezprostredným poskytnutím služby, ktorý má význam iba pri peňažnej úhrade služieb poskytovaných počas lehoty na uplatnenie práva na odstúpenie od zmluvy pred uplatnením práva na odstúpenie od zmluvy.

Navrhované zmeny pravidiel týkajúcich sa online trhov sú primerané v zmysle, že sa nimi online trhom neukladá žiadna povinnosť monitorovať alebo overovať pravdivosť informácií poskytovaných dodávateľmi tretích strán o ich postavení obchodníka alebo postavení subjektu, ktorý nie je obchodníkom. Zmeny sú teda založené iba na vlastnom vyhlásení a úlohou trhu je iba zabezpečiť, aby dodávatelia tretích strán poskytli túto informáciu na webovom sídle a potom ju postúpili spotrebiteľovi. Pokiaľ ide o transparentnosť miesta v poradí, online trh musí informovať o hlavných parametroch, ktoré určujú miesto v poradí ponúk bez stanovenia akýchkoľvek konkrétnych štandardných kritériách zoradovania.

Návrhom sa zlepšuje aj primeranosť právnych predpisov tým, že sa ním obchodníkom znižujú regulačné náklady v prípade, ak sa tým neohrozí cieľ právneho predpisu, ako v prípade dvoch identifikovaných povinností obchodníkov, pokiaľ ide o právo na odstúpenie od zmluvy a navrhované opatrenia na zmiernenie zaťaženia v prípade požiadaviek na informácie. Týmto zmenami sa odstraňuje nepotrebné zaťaženie a očakáva sa, že budú prínosné najmä pre malé podniky.

- **Výber nástroja**

Keďže sa týmto návrhom menia štyri existujúce smernice, najvhodnejším nástrojom je smernica.

3. VÝSLEDKY HODNOTENÍ *EX POST*, KONZULTÁCIÍ SO ZAJINTERESOVANÝMI STRANAMI A POSÚDENÍ VPLYVU

• Hodnotenia *ex post*/kontroly vhodnosti existujúcich právnych predpisov

Tento návrh vychádza zo zistení kontroly vhodnosti práva EÚ v oblasti ochrany spotrebiteľa a marketingu a z hodnotenia smernice o právach spotrebiteľa, ktoré boli uverejnené v máji 2017.

Z kontroly vhodnosti vyplynulo, že väčšina hmotnoprávných ustanovení príslušných smerníc je celkovo vhodných na daný účel. Hoci sa ustanovenia o ochrane spotrebiteľa uvádzajú aj v mnohých nástrojoch EÚ platných pre konkrétne odvetvia, z kontroly vhodnosti vyplynulo, že analyzované všeobecné smernice a právne predpisy EÚ v oblasti ochrany spotrebiteľa platné pre konkrétne odvetvia sa navzájom dopĺňajú. Z kontroly vhodnosti zároveň vyplynulo, že zainteresované strany do veľkej miery súhlasia s tým, že kombináciou všeobecných pravidiel a pravidiel platných pre konkrétne odvetvia sa zabezpečuje jednoznačný a súdržný právny rámec EÚ.

Z kontroly vhodnosti však vyplynulo aj to, že účinnosti pravidiel bránia: a) skutočnosť, že obchodníci a spotrebiteľia o nich nevedia, a b) nedostatočné presadzovanie práva a nedostatočné možnosti nápravy pre spotrebiteľa. Pokiaľ ide o tento návrh, z kontroly vhodnosti vyplynulo odporúčanie týkajúce sa budúceho opatrenia na zlepšenie súladu posilnením presadzovania práva a zjednodušením nápravy pre spotrebiteľa, konkrétne zintenzívnením odrádzajúceho účinku sankcií za porušenia práva v oblasti ochrany spotrebiteľa a zavádzaním nápravy pre spotrebiteľa v prípade, ak sa spotrebiteľ stal obeťou nekalých obchodných praktík, ktorými sa porušuje smernica 2005/29/ES. Z kontroly vhodnosti vyplynulo aj odporúčanie týkajúce sa modernizácie regulačného rámca a zmiernovania regulačného zaťaženia odstránením neopodstatnených duplikácií požiadaviek na informácie medzi smernicou 2005/29/ES a smernicou 2011/83/EÚ.

Z hodnotenia smernice o právach spotrebiteľa vyplynul záver, že smernica 2011/83/EÚ pozitívne prispela k fungovaniu vnútorného trhu v rámci vzťahu medzi podnikmi a koncovými zákazníkmi a zabezpečila vysokú spoločnú úroveň ochrany spotrebiteľa. Zistili sa pri ňom však aj určité nedostatky pravidiel, a to najmä v dôsledku vývoja digitálneho hospodárstva. V hodnotení sa upriamovala pozornosť na množstvo oblastí, ktorých by sa mohli týkať legislatívne zmeny, vrátane týchto:

- a) transparentnosť transakcií na online trhoch;
- b) zosúladenie pravidiel, ktorými sa upravujú zmluvy o digitálnom obsahu, s pravidlami, ktoré sa týkajú „bezplatných“ digitálnych služieb (ako napríklad cloudového úložiska a webmailu);
- c) zjednodušenie niektorých požiadaviek na informácie v smernici 2005/29/ES a smernici 2011/83/EÚ, ktoré sa prekrývajú;
- d) zmiernenie zaťaženia obchodníkov, najmä malých a stredných podnikov, v oblasti práva na odstúpenie od zmluvy pri predaji na diaľku alebo mimo prevádzkových priestorov, pokiaľ ide o: 1. právo spotrebiteľa vrátiť aj tovar, ktorý bol použitý nad rámec toho, čo je nevyhnutne potrebné; a 2. povinnosť vrátiť peniaze spotrebiteľovi ešte pred tým, ako obchodník prijme tovar od spotrebiteľa;
- e) modernizácia prostriedkov komunikácie medzi obchodníkmi a spotrebiteľmi.

Z hodnotenia vyplynulo aj odporúčanie o ďalších činnostiach na zvyšovanie informovanosti a následných usmerňovacích dokumentoch.

- **Konzultácie so zainteresovanými stranami**

Pri príprave návrhu Komisia konzultovala so zainteresovanými stranami prostredníctvom:

- mechanizmu spätnej väzby k úvodnému posúdeniu vplyvu,
- verejnej konzultácie online,
- cieľenej panelovej konzultácie s malými a so strednými podnikmi,
- cieľených konzultácií s členskými štátmi a inými zainteresovanými stranami prostredníctvom prieskumov a zasadnutí sietí orgánov a spotrebiteľských organizácií členských štátov Generálneho riaditeľstva pre spravodlivosť a spotrebiteľov,
- konzultácie so zainteresovanými stranami zastupujúcimi spotrebiteľov a podniky prostredníctvom expertnej skupiny zainteresovaných strán platformy REFIT.

Cieľom konzultácie bolo zozbierať kvalitatívne a kvantitatívne dôkazy od príslušných skupín zainteresovaných strán (spotrebiteľov, spotrebiteľských organizácií, podnikov, záujmových združení, orgánov členských štátov, odborníkov pracujúcich v oblasti práva) a širokej verejnosti. Osloviť osobitné druhy podnikov, ako napríklad online trhy a poskytovateľov „bezplatných“ digitálnych služieb, bolo zložité. Konzultácie sa propagovali prostredníctvom pravidelných zasadnutí, Twitteru, Facebooku a e-mailov sietí Generálneho riaditeľstva pre spravodlivosť a spotrebiteľov, ako aj prostredníctvom prejavov komisára a iných vysokopostavených úradníkov Komisie.

Návrh vychádza aj z konzultačných činností realizovaných v rámci kontroly vhodnosti a hodnotenia smernice o právach spotrebiteľa²⁹.

Opatreniam uvedeným v návrhu bola od jednotlivých zainteresovaných strán vyjadrená rôzna úroveň podpory. Z verejných konzultácií vyplynulo, že množstvo spotrebiteľských organizácií a subjektov verejného sektora podporuje vyjadrenie maximálnej úrovne pokút ako percenta z obratu obchodníka. S touto myšlienkou však súhlasilo iba niekoľko záujmových združení. V porovnaní s tým v rámci panela MSP minimálne 80 % respondentov považovalo za najprímernejší, najúčinnnejší a najodrádzajúcejší spôsob stanovenia maximálnej úrovne pokuty jej vyjadrenie ako percento z obratu obchodníka, a to v niektorej kombinácii s absolútnou sumou, podľa toho, ktorá suma je vyššia.

Vo verejnej konzultácii veľká väčšina respondentov z radov subjektov verejného sektora, spotrebiteľských organizácií a spotrebiteľov uviedla, že s cieľom zabezpečiť lepšie dodržiavanie právnych predpisov v oblasti ochrany spotrebiteľa zo strany obchodníkov by sa mali zaviesť prostriedky nápravy na úrovni EÚ podľa smernice 2005/29/EÚ. Túto myšlienku však len v malej miere podporili záujmové združenia (35 %) a jednotlivé spoločnosti (31 %). V rámci panelovej konzultácie MSP 87 % respondentov schvaľovalo zavedenie prostriedkov nápravy na úrovni EÚ podľa smernice 2005/29/EÚ.

Množstvo zainteresovaných strán podporilo nové požiadavky na transparentnosť zmlúv uzatváraných na online trhoch. Spotrebiteľské organizácie, subjekty verejného sektora, jednotlivci a väčšina spoločností a záujmových združení sa zhodnú na tom, že spotrebiteľa

²⁹ Ďalšie informácie o týchto konzultačných činnostiach realizovaných v rámci kontroly vhodnosti a hodnotenia smernice o právach spotrebiteľa sa nachádzajú v prílohách k správe o kontrole vhodnosti a v prílohách k pracovnému dokumentu útvarov Komisie o smernici o právach spotrebiteľa a sú k dispozícii na adrese: http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=59332

nakupujúci na online trhoch by mali získať informácie o totožnosti a postavení dodávateľa. Zhodnú sa aj na tom, že sa tým zvýši dôvera spotrebiteľa. Požiadavky na informovanie spotrebiteľov o totožnosti a právnom postavení zmluvného partnera schvaľujú aj malé a stredné podniky. Transparentnosť podporili aj záujmové združenia. Niektoré veľké online trhy uviedli, že nové pravidlá prinesú zníženie nákladov, zatiaľ čo iné to nevedeli posúdiť.

Väčšina zainteresovaných strán podporila rozšírenie smernice 2011/83/EÚ tak, aby sa týkala aj digitálnych služieb bez peňažnej úhrady. Obchodníci podporili zavedenie požiadaviek na informácie s cieľom zabezpečiť lepšiu informovanosť spotrebiteľov, ale nezhodli sa v otázke zavedenia práva na odstúpenie od zmluvy v prípade týchto digitálnych služieb. Záujmové združenia nepodporili zavedenie práva na odstúpenie od zmluvy v prípade digitálnych služieb bez peňažnej úhrady.

Záujmové združenia podporili odstránenie požiadaviek na informácie zo smernice 2005/29/ES, ktoré sa prekrývajú s požiadavkami na predzmluvné informácie uvedenými v smernici 2011/83/EÚ. Spotrebiteľské organizácie boli proti odstráneniu požiadaviek na informácie v týchto prípadoch. Väčšina subjektov verejného sektora sa domnievala, že poskytovanie informácií o vybavovaní sťažností spotrebiteľom nie je v štádiu reklamy dôležité.

Zainteresované strany do veľkej miery podporili nahradenie súčasnej požiadavky, aby obchodníci poskytovali e-mailovú adresu, požiadavkou na technologicky neutrálny odkaz na prostriedky online komunikácie. Zainteresované strany takisto do veľkej miery podporili odstránenie odkazu na číslo faxu zo smernice 2011/83/EÚ.

Vo verejnej konzultácii 35 % online spoločností uviedlo, že sa v dôsledku uvedených konkrétnych povinností obchodníkov v súvislosti s právom na odstúpenie od zmluvy stretlo so závažnými problémami. Väčšina záujmových združení potvrdila, že obchodníci čelia neprimeranému/nepotrebnému zaťaženiu, ktoré z týchto povinností vyplýva. Na paneli MSP uviedla takmer polovica samostatne zárobkovo činných osôb, mikropodnikov alebo malých podnikov ponúkajúcich predaj spotrebiteľom online neprimerané zaťaženie. Väčšina spotrebiteľských organizácií, subjektov verejného sektora a jednotlivcov však nepodporila zrušenie týchto povinností obchodníkov.

• **Posúdenie vplyvu**

Tento návrh vychádza z posúdenia vplyvu³⁰. Výbor pre kontrolu regulácie najprv 12. januára 2018 vydal zamietavé stanovisko s komplexnými pripomienkami. Po dôkladnej revízii pôvodného návrhu vydal 9. februára 2018 kladné stanovisko s ďalšími pripomienkami³¹. V prílohe I k posúdeniu vplyvu sa vysvetľuje, ako sa vyriešili pripomienky výboru pre kontrolu regulácie.

V posúdení vplyvu sa samostatne posudzujú jednotlivé možnosti, ktoré na jednej strane slúžia na zlepšenie súladu s právnymi predpismi v oblasti ochrany spotrebiteľa a na strane druhej sa týkajú modernizácie a zmiernenia zaťaženia.

Na zlepšenie súladu sa okrem základného scenára zvažovali tri možnosti:

1. možnosť zintenzívniť odrádzajúci účinok a primeranosť verejného presadzovania práva prostredníctvom prísnejších pravidiel o sankciách a efektívnejšom postupe na vydanie súdneho príkazu;

³⁰ SWD(2018) 96.

³¹ SEC(2018) 185.

2. možnosť pridať k opatreniam uvedeným v odseku (1) právo spotrebiteľa na individuálne prostriedky nápravy;
3. možnosť pridať k opatreniam uvedeným v odsekoch (1) a (2) opatrenia kolektívneho uplatňovania nárokov spotrebiteľov na nápravu.

Uprednostňovanou možnosťou bola 3. možnosť, ktorá je kombináciou všetkých opatrení. Týmto návrhom sa riešia časti uprednostňovanej možnosti týkajúce sa prísnejších pravidiel o sankciách a práv spotrebiteľov na individuálne prostriedky nápravy v prípade porušení smernice 2005/29/ES. Prvky týkajúce sa súdnych príkazov a kolektívneho uplatňovania nárokov na nápravu sa riešia súbežným návrhom o žalobách v zastúpení na ochranu kolektívnych záujmov spotrebiteľov a o zrušení smernice 2009/22/ES.

Pokiaľ ide o sankcie, vďaka návrhu bude uplatňovanie sankcií v celej EÚ konzistentnejšie. Udeje sa to tak prostredníctvom zoznamu spoločných neúplných kritérií na posudzovanie závažnosti porušení právnych predpisov (s výnimkou menších porušení). Orgány na presadzovanie práva budú musieť tieto kritériá zohľadňovať pri rozhodovaní o tom, či uložiť sankciu, a o akú úroveň sankcie by malo ísť. Ak sa má uložiť sankcia v podobe pokuty, orgány budú musieť pri stanovovaní jej výšky zohľadniť obrat obchodníka porušujúceho predpisy, jeho čistý zisk a ostatné pokuty, ktoré boli uložené za rovnaké alebo podobné porušenia právnych predpisov v iných členských štátoch. V prípadoch „rozšíreného porušovania právnych predpisov“ a „rozšíreného porušovania právnych predpisov s rozmerom Únie“, ako sú vymedzené v revidovanom nariadení o spolupráci v oblasti ochrany spotrebiteľa, by sa mali pokuty zavádzať ako povinný prvok sankcií a členské štáty by mali stanoviť maximálnu výšku pokuty za takéto porušenia na úrovni minimálne 4 % ročného obratu obchodníka.

Pokiaľ ide o individuálne prostriedky nápravy, v návrhu sa vyžaduje, aby členské štáty zabezpečili prístup spotrebiteľov poškodených nekalými obchodnými praktikami aspoň k zmluvnému prostriedku nápravy v podobe vypovedania zmluvy a k mimozmluvnému prostriedku nápravy v podobe náhrady škody. Najmä pri škandále „Dieselgate“ (výrobcovia automobilov inštalovali do automobilov technológiu na obchádzanie emisných skúšok) sa ukázalo, že mimozmluvné prostriedky nápravy, ako je mimozmluvné právo na náhradu škody, môžu byť niekedy pre spotrebiteľov dôležitejšie ako zmluvné prostriedky nápravy. V prípade „Dieselgate“ nedokázali mnohí spotrebiteľia vymôcť prostriedky nápravy ani v členských štátoch, ktoré už prostriedky nápravy obetiam nekalých obchodných praktík poskytujú. Je to tak preto, že dostupné prostriedky nápravy sú iba zmluvné. Prostriedky nápravy sa preto môžu uplatňovať iba voči zmluvným partnerom spotrebiteľov, čo sú v tomto prípade zvyčajne predajcovia automobilov, a nie ich výrobcovia.

Pokiaľ ide o náklady na tieto opatrenia, obchodníkom môžu vzniknúť určité počiatočné náklady na oboznámenie sa s predpismi. V rámci panelovej konzultácie MSP však väčšina respondentov uviedla, že sprísnenie sankcií nebude mať na ich náklady vplyv. Pokiaľ ide o individuálne prostriedky nápravy, v rámci panelovej konzultácie MSP sa medián jednorazových nákladov, ako napríklad nákladov na právne poradenstvo, odhadoval vo výške 638 EUR. Medián ročných prevádzkových nákladov sa odhadoval vo výške 655 EUR. Vo verejnej konzultácii väčšina subjektov verejného sektora uviedla, že náklady na administratívne a súdne presadzovanie práva sa v prípade sprísnenia pravidiel o sankciách zvýšia. Vnútroštátnym orgánom a súdom vzniknú aj určité počiatočné náklady na oboznámenie sa s predpismi, ktoré budú vyplývať zo zavedenia práv na individuálne prostriedky nápravy. Žiadny subjekt verejného sektora neposkytol odhady zvýšených alebo znížených nákladov na presadzovanie práva. Náklady verejných orgánov na presadzovanie práva a súdov zahŕňajú možný nárast počtu prípadov presadzovania a súdnych sporov. Tieto

náklady sa však pravdepodobne vykompenzujú očakávaným celkovým znížením počtu porušení práva EÚ v oblasti ochrany spotrebiteľa vďaka intenzívnejšiemu odrádzajúcemu účinku prísnejších sankcií a prostriedkov nápravy.

Návrh prinesie obchodníkom pôsobiacim cezhranične aj úspory, a to vďaka lepšej harmonizácii pravidiel. Konkrétne budú oveľa jasnejšie možné dôsledky pre obchodníkov, ktorí nedodržia predpisy. Bude to viesť k nižším a presnejším nákladom na posúdenie rizika.

Pokiaľ ide o modernizáciu a zmierňovanie zaťaženia, v posúdení vplyvu sa posudzovali možnosti a) transparentnosti online trhov; b) ochrany spotrebiteľa, pokiaľ ide o digitálne služby neposkytované za peňažnú úhradu a c) opatrení na zmierňovanie zaťaženia, o ktorých sa diskutuje v nasledujúcom oddiele o regulačnej vhodnosti a zjednodušení.

Pokiaľ ide o transparentnosť online trhov, v posúdení vplyvu sa posudzovali možnosti podpory samoregulácie, spoluregulácie a legislatívnych zmien smernice 2011/83/EÚ, ktorými sa ukladajú požiadavky na dodatočné informácie o online trhoch. Len veľmi málo respondentov cielených a verejných konzultácií poskytlo kvantitatívne odhady nákladov. Niektoré veľké online trhy uviedli, že nové plne harmonizované pravidlá týkajúce sa transparentnosti budú znamenať určité zníženie nákladov, zatiaľ čo iné nevedeli, či tieto pravidlá prinesú zníženie nákladov. Zo štyroch online trhov, ktoré odpovedali na otázku o nákladoch, dva uviedli, že náklady na dodržiavanie nových požiadaviek na informácie (jednorazové a prevádzkové náklady) budú primerané, jeden ich nepovažoval za primerané a jeden nevedel odpovedať.

Rozšírenie smernice o právach spotrebiteľa na „bezplatné“ digitálne služby predstavuje legislatívne objasnenie, ktorým by spoločnostiam vznikli mierne náklady na úpravy ich webových sídiel/online rozhraní. Malé a stredné podniky odhadli, že medián ročných nákladov vyplývajúcich z rozšírenia smernice 2011/83/EÚ tak, aby sa týkala aj digitálnych služieb neposkytovaných za peňažnú úhradu, bude 33 EUR v prípade požiadaviek na predzmluvné informácie a 50 EUR v prípade práva na odstúpenie od zmluvy.

Zmena smernice 2005/29/ES tak, aby sa v nej uvádzalo, že členské štáty môžu upraviť ustanovenia na ochranu oprávnených záujmov spotrebiteľov, pokiaľ ide o niektoré osobitne agresívne alebo klamlivé marketingové či predajné praktiky v súvislosti s nevyžiadanými návštevami obchodníka v domácnosti spotrebiteľa alebo obchodnými zájazdmi organizovanými obchodníkom s cieľom alebo účinkom propagovať alebo predávať výrobky spotrebiteľom, ak sú takéto obmedzenia opodstatnené verejnou politikou alebo rešpektovaním súkromného života, je potrebná na objasnenie vzťahu medzi smernicou a vnútroštátnymi právnymi predpismi o takýchto marketingových činnostiach.

Niektoré členské štáty zaviedli zákazy alebo obmedzenia konkrétnych druhov predaja mimo prevádzkových priestorov, ako je nevyžiadaný podomový predaj, aj z dôvodov ochrany súkromného života a verejnej politiky. Hoci sú takéto obmedzenia v rozpore s plne harmonizovanou podstatou smernice 2005/29/ES, ich cezhraničný vplyv je nulový alebo len veľmi obmedzený (v dôsledku samotnej povahy predaja mimo prevádzkových priestorov). Takéto obmedzenia preto nebudú mať žiadny významný vplyv na jednotný trh. Navrhovanou zmenou sa uzná *status quo* existujúci v niektorých členských štátoch, ktoré prijali určité obmedzenia podomového predaja a/alebo predajných zájazdov. Každý ďalší vplyv bude závisieť od toho, či túto možnosť využije aj iný členský štát. Objasnenie možnosti členských štátov zaviesť takéto obmedzenia na základe verejnej politiky alebo ochrany súkromia spotrebiteľov, sa preto nepovažovalo za také, ktoré by malo bezprostredný vplyv na jednotný trh, a je v súlade so zásadou subsidiarity.

Zmena smernice 2005/29/ES, pokiaľ ide o dvojakú kvalitu výrobkov, je potrebná s cieľom zabezpečiť orgánom členských štátov zodpovedným za presadzovanie smernice väčšiu právnu zrozumiteľnosť. Komisia túto vec riešila v usmernení z 25. mája 2016 o uplatňovaní smernice 2005/29/ES³² a nedávno v oznámení Komisie z 26. septembra 2017 o uplatňovaní právnych predpisov EÚ v oblasti potravín a ochrany spotrebiteľov v prípadoch dvojakej kvality výrobkov – konkrétny prípad potravín³³. Zo skúseností s presadzovaním práva však vyplýva, že pre vnútroštátne orgány bude prínosné opierať sa o jednoznačný súbor ustanovení. Sú potrebné nato, aby sa umožnilo efektívnejšie riešenie obchodných praktík zahŕňajúcich marketing výrobku ako identický s rovnakým výrobkom uvádzaným na trh v niekoľkých ďalších členských štátoch, v ktorých má tento výrobok podstatne odlišné zloženie alebo vlastnosti, ktoré priemerného spotrebiteľa privedú alebo pravdepodobne privedú k prijatiu rozhodnutia o obchodnej transakcii, ktoré by inak neprijal.

• Regulačná vhodnosť a zjednodušenie

Keďže tento návrh je súčasťou programu REFIT, zisťovanie regulačného zaťaženia tvorilo významnú súčasť základných hodnotení. Vyplynulo z nich, že všeobecné právne predpisy EÚ v oblasti ochrany spotrebiteľa nie sú osobitne zaťažujúce v absolútnom vyjadrení ani v porovnaní s inými oblasťami regulácie EÚ³⁴. Vzhľadom na tieto významné prínosy právnych predpisov EÚ v oblasti ochrany spotrebiteľa k ochrane spotrebiteľov a zjednodušovaniu jednotného trhu teda z týchto hodnotení vyplynulo iba obmedzené zmiernenie zaťaženia.

Keďže týmto návrhom sa menia právne predpisy, ktoré sa vzťahujú na všetkých obchodníkov vrátane mikropodnikov, neexistujú žiadne závažné dôvody na vyňatie mikropodnikov z uplatňovania tohto návrhu. Je pravdepodobné, že pre mikropodniky budú prínosné najmä navrhované opatrenia na zmiernenie zaťaženia v súvislosti s právom na odstúpenie od zmluvy. Je to tak preto, že tieto podniky môžu byť v súčasnosti menej flexibilné nato, aby absorbovali straty vznikajúce v dôsledku súčasných povinností. Mikropodniky budú pravdepodobne menej ovplyvnené navrhovaným sprísnením pravidiel o sankciách za rozšírené porušovanie právnych predpisov a rozšírené porušovanie právnych predpisov s rozmerom Únie, keďže tohto porušovania sa zvyčajne dopúšťajú väčšie spoločnosti, ktoré sa potom stávajú predmetom kontrolnej akcie pri spolupráci v oblasti ochrany spotrebiteľa.

Prvou zmenou týkajúcou sa práva na odstúpenie od zmluvy je ukončenie povinnosti obchodníka akceptovať vrátenie tovaru, ktorý spotrebiteľia používali viac, ako je povolené. Malé a stredné podniky uvádzali ročné straty v priemernej výške 2 223 EUR (medián 100 EUR) spôsobované súčasnou povinnosťou akceptovať takéto „neprimerane skúšané tovary“. Z názorov záujmových združení a spoločností vyplýva aj to, že pre obchodníkov, a najmä malé a stredné podniky, bude prínosné zmiernenie tohto zaťaženia. Pokiaľ ide o povinnosť obchodníka vrátiť peniaze spotrebiteľovi ešte pred tým, ako mal možnosť vrátený tovar skontrolovať, priemerné ročné straty vyplývajúce zo súčasných pravidiel sa v rámci panelovej konzultácie MSP uvádzali na odhadovanej úrovni 1 212 EUR (medián 0). Z názorov záujmových združení a spoločností vyplýva aj to, že pre obchodníkov, a najmä malé a stredné podniky, bude prínosné zmiernenie tohto zaťaženia.

Pokiaľ ide o odstránenie povinnosti obchodníka poskytovať informácie o vybavovaní sťažností v štádiu reklamy, k dispozícii boli len veľmi obmedzené kvantitatívne údaje. Z názorov záujmových združení však vyplývajú určité významné úspory spoločností. Pokiaľ

³² SWD(2016) 163 final.

³³ C(2017) 6532.

³⁴ Ďalšie informácie sa nachádzajú v kapitole 6.2.4. správy o kontrole vhodnosti.

ide o odstránenie povinnosti obchodníkov uvádzať svoje číslo faxu a umožňovať modernejšie prostriedky komunikácie (ako napríklad webové formuláre) ako alternatívu k e-mailovej adrese, skutočnosť, že mnohí obchodníci už tieto modernejšie prostriedky komunikácie spotrebiteľom ponúkajú (súbežne s e-mailovou adresou), vypovedá o tom, že sú efektívnejšie ako e-mail. Odstránenie povinnosti poskytovať číslo faxu nemusí mať vplyv na náklady, keďže v súčasnosti ide o povinnú informáciu iba pre niekoľkých obchodníkov, ktorí na komunikáciu so spotrebiteľmi stále používajú fax.

Všetky zmeny v návrhu sú naformulované technologicky neutrálnym spôsobom, aby sa zabezpečilo, že nebude nutné ich zakrátko upravovať v dôsledku rýchleho technologického vývoja. Existujúce vymedzenie pojmu „online trhy“ v iných právnych predpisoch EÚ sa preto aktualizuje tak, aby sa odstránili osobitné odkazy na konkrétnu technológiu, ako napríklad „webové sídla“, a zabezpečila jeho nadčasovosť. Rozšírením smernice 2011/83/EÚ na digitálne služby neposkytované za peňažnú úhradu sa rieši súčasná situácia v oblasti digitálnych transakcií spotrebiteľov prostredníctvom obsahu neutrálnych a nadčasových pravidiel. Dopĺňajú sa tým pravidlá ochrany osobných údajov v EÚ. Zmena pravidiel týkajúcich sa prostriedkov komunikácie v smernici 2011/83/EÚ bude technologicky neutrálna, a preto nadčasová. Je to tak preto, že sa uvedie odkaz na iné prostriedky online komunikácie, ktoré spotrebiteľovi umožňujú uchovať obsah komunikácie, a nie na konkrétnu technológiu.

• **Základné práva**

Tento návrh je v súlade s článkom 38 Charty základných práv, podľa ktorého musí EÚ zabezpečiť vysokú úroveň ochrany spotrebiteľa. Opatrenia sú zamerané na: a) zlepšenie súladu s právnymi predpismi v oblasti ochrany spotrebiteľa a b) modernizáciu právnych predpisov v oblasti ochrany spotrebiteľa, pokiaľ ide o online trhy a digitálne služby, zvyšujú úroveň ochrany spotrebiteľa. Lepšie možnosti využitia individuálnych prostriedkov nápravy v prípade nekalých obchodných praktík takisto pomôžu zabezpečiť právo na účinný prostriedok nápravy zakotvený v článku 47 charty. A nakoniec sa v návrhu dodržiava právo na ochranu osobných údajov jednotlivcov, ktoré je zakotvené v článku 8 charty, a právo členských štátov na obmedzenie konkrétnych foriem a aspektov predaja mimo prevádzkových priestorov s cieľom zabezpečiť rešpektovanie súkromného života spotrebiteľov v súlade s článkom 7 charty.

Opatrenia na zmierňovanie zaťaženia týkajúce sa a) práva na odstúpenie od zmluvy; b) zjednodušenia požiadaviek na informácie a c) modernizácie prostriedkov komunikácie prispejú k vykonávaniu článku 16 charty, v ktorom sa zaručuje sloboda podnikania v súlade s právom EÚ a vnútroštátnymi právnymi predpismi a postupmi. Zároveň nebude zjednodušenie požiadaviek na informácie a modernizácia prostriedkov komunikácie viesť k žiadnemu podstatnému zníženiu ochrany spotrebiteľa. Opatrenia týkajúce sa práva na odstúpenie od zmluvy predstavujú vyváženejšie práva a povinnosti obchodníkov a spotrebiteľov. Je to tak preto, že sa nimi odstraňuje neopodstatnené zaťaženie, pričom to bude mať vplyv iba na menšiu časť spotrebiteľov.

4. VPLYV NA ROZPOČET

Tento návrh nemá žiadny vplyv na rozpočet EÚ.

5. ĎALŠIE PRVKY

- **Plány vykonávania, spôsob monitorovania, hodnotenia a podávania správ**

Komisia vyhodnotí efektívnosť, účinnosť, relevantnosť, súdržnosť a pridanú hodnotu EÚ tohto zásahu podľa ukazovateľov identifikovaných v posúdení vplyvu. Tieto ukazovatele môžu slúžiť ako základ hodnotenia, ktoré by sa malo predložiť najskôr päť rokov po začatí uplatňovania, aby bol k dispozícii dostatok údajov po úplnom vykonaní vo všetkých členských štátoch.

Komplexné štatistické údaje o online obchode v EÚ, a presnejšie o maloobchodnom online predaji, sú k dispozícii v databáze Eurostatu. Môžu sa použiť ako primárny zdroj údajov na hodnotenie. Doplnia ich reprezentatívne prieskumy s účasťou spotrebiteľov a maloobchodníkov v EÚ, ktoré sa pravidelne uskutočňujú pre potreby hodnotiacich tabuliek spotrebiteľských trhov vydávaných každé dva roky. V týchto prieskumoch sa zisťujú skúsenosti a vnímanie, ktoré predstavujú dôležité faktory ovplyvňujúce správanie spotrebiteľov a podnikov na jednotnom trhu. Monitorovanie bude zahŕňať aj verejnú konzultáciu a ciele prieskumy s účasťou konkrétnych skupín zainteresovaných strán (spotrebiteľov, oprávnených subjektov, online trhov, obchodníkov poskytujúcich digitálne služby bez peňažnej úhrady). Pokiaľ ide o konkrétne o hľadisko podnikov, bude sa ho týkať maloobchodný prieskum, ktorý sa pravidelne uskutočňuje pre potreby hodnotiacich tabuliek spotrebiteľských trhov, ako aj ciele prieskumy, ktoré sa budú uskutočňovať medzi online trhmi a poskytovateľmi „bezplatných“ digitálnych služieb.

Tento zber údajov bude dôležitý aj pre podávanie správ Komisii o transpozícii a vykonávaní. Okrem toho bude Komisia udržiavať úzky kontakt s členskými štátmi a so všetkými príslušnými zainteresovanými stranami s cieľom monitorovať účinky možného legislatívneho aktu. S cieľom obmedziť dodatočné administratívne zaťaženie členských štátov a súkromného sektora v dôsledku zberu informácií používaných na monitorovanie budú vždy, keď je to možné, navrhované ukazovatele monitorovania vychádzať z existujúcich zdrojov údajov.

Cieľom zberu údajov bude presnejšie identifikovať rozsah, do akého bude možné zmeny ukazovateľov pripísať návrhu. Zatiaľ čo napríklad poskytnutie rovnakých práv spotrebiteľom v celej EÚ by malo podľa očakávania zvýšiť ich dôveru vo využívanie svojich práv pri cezhraničných transakciách, a tým pomôcť pri zmierňovaní poškodzovania spotrebiteľa, podiel spotrebiteľov, ktorí získajú efektívne prostriedky nápravy, sa bude odvíjať aj od iných faktorov. Tieto relevantné faktory sa uvádzajú v časti s opisom problémov. Prieskumy uskutočňované pre potreby hodnotiacich tabuliek spotrebiteľských trhov obsahujú v prípade väčšiny ukazovateľov časové rady, ktoré v zásade (prostredníctvom štatistickej analýzy) umožňujú rozlíšiť vplyv konkrétnej politickej iniciatívy od všeobecnejších trendov.

- **Vysvetľujúce dokumenty (v prípade smerníc)**

Keďže návrhom sa zavádzajú konkrétne zmeny štyroch existujúcich smerníc, členské štáty by mali byť poskytnúť Komisii znenie konkrétnych zmien vnútroštátnych ustanovení, alebo, pri neexistencii uvedených zmien, vysvetliť, ktorým konkrétnym vnútroštátnym ustanovením právnych predpisov sa už vykonávajú zmeny uvedené v návrhu.

- **Podrobné vysvetlenie konkrétnych ustanovení návrhu**

Článok 1 – Zmeny smernice 2005/29/ES

Článkom 1 návrhu sa mení smernica 2005/29/ES v dvoch hlavných bodoch: zavádza sa právo na individuálne prostriedky nápravy pre spotrebiteľov a sprísňujú sa pravidlá o sankciách. V návrhu sa objasňuje aj uplatňovanie existujúcich pravidiel smernice, pokiaľ ide o skrytú reklamu a klamlivú reklamu výrobkov s „dvojakou kvalitou“. A nakoniec sa v návrhu rieši otázka vnútroštátnych právnych predpisov o konkrétnych formách predaja mimo prevádzkových priestorov.

Pokiaľ ide o **individuálne prostriedky nápravy**, do smernice 2005/29/ES sa vkladá nový článok 11a, v ktorom sa od členských štátov vyžaduje, aby do vnútroštátnych právnych predpisov zaviedli niektoré osobitné druhy zmluvných a mimozmluvných prostriedkov nápravy v prípade porušenia smernice 2005/29/ES. Zavedením práv na individuálne prostriedky nápravy v danej smernici získajú obeť nekalých obchodných praktík oprávnenie podniknúť kroky proti obchodníkom na vyriešenie problémov, ktoré títo obchodníci spôsobili.

Pokiaľ ide o **sankcie**, do článku 13 smernice sa vkladá zoznam spoločných neúplných kritérií na posudzovanie závažnosti porušenia (s výnimkou menej závažných porušení právnych predpisov). Orgány na presadzovanie práva budú musieť tieto kritériá zohľadňovať pri rozhodovaní o tom, či uložiť sankcie a na akej úrovni. Ak sa má uložiť sankcia v podobe pokuty, orgán bude musieť pri stanovovaní jej výšky zohľadniť obrat obchodníka porušujúceho predpis, jeho čistý zisk a ostatné pokuty, ktoré boli uložené za rovnaké porušenie právnych predpisov v iných členských štátoch. Okrem toho v prípade „rozšíreného porušovania právnych predpisov“ a „rozšíreného porušovania právnych predpisov s rozmerom Únie“, ako sú vymedzené v revidovanom nariadení (EÚ) 2017/2395 o spolupráci v oblasti ochrany spotrebiteľa, sa bude od členských štátov vyžadovať, aby do svojich vnútroštátnych právnych predpisov zaviedli pokuty, ktorých maximálna výška by mala byť minimálne 4 % obratu obchodníka porušujúceho predpis v dotknutom členskom štáte alebo v dotknutých členských štátoch. Znamená to, že ak príslušné vnútroštátne orgány spolupracujúce na základe kontrolnej akcie v oblasti ochrany spotrebiteľa určia jeden príslušný orgán na uloženie jednej pokuty, maximálna pokuta v danom prípade by mala byť minimálne 4 % kombinovaného obratu obchodníka vo všetkých dotknutých členských štátoch.

Pokiaľ ide o **skrytú reklamu**, spotrebiteľia používajúci digitálne aplikácie ako online trhy, porovnávacie nástroje, obchody s aplikáciami alebo vyhľadávače očakávajú „prirodzené“ alebo „organické“ výsledky vyhľadávania na základe ich relevantnosti pre dopyty vyhľadávania, nie na základe platieb tretích strán. Aj v usmerňovacom dokumente z roku 2016 týkajúcom sa smernice 2005/29/ES sa však poukazuje na to, že výsledky vyhľadávania často obsahujú „platené umiestnenie“, keď tretie strany platia za umiestnenie na vyššom mieste, alebo „platené zaradenie“, keď tretie strany platia za zaradenie do zoznamu výsledkov vyhľadávania. Platené umiestnenie a platené zaradenie sa často vôbec neuvádzajú alebo sa uvádzajú len nejasne, takže spotrebiteľia ho nevedia jednoznačne rozpoznať. Príslušné ustanovenia smernice 2005/29/ES o zákaze skrytej reklamy by preto mali byť objasnené tak, aby bolo jasné, že sa nevzťahujú iba na redakčný priestor v médiách, ale aj na výsledky vyhľadávania po zadaní online dopytu vyhľadávania spotrebiteľom.

Pokiaľ ide o **konkrétne formy predaja mimo prevádzkových priestorov**, zmenou článku 3 smernice sa členským štátom povoľuje prijať ustanovenia na ochranu oprávnených záujmov spotrebiteľov, pokiaľ ide o agresívne alebo klamlivé marketingové či predajné postupy v súvislosti s nevyžiadanými návštevami obchodníka v domácnosti spotrebiteľa (inými slovami návštevami, ktoré sa neuskutočňujú na žiadosť spotrebiteľa, napríklad prostredníctvom dohodnutia termínu s obchodníkom) alebo obchodné zázajdy organizované obchodníkom s cieľom alebo účinkom propagovať alebo predávať výrobky spotrebiteľom, ak sú takéto obmedzenia opodstatnené verejnou politikou alebo rešpektovaním súkromného života. Na zabezpečenie úplnej transparentnosti takýchto opatrení budú musieť členské štáty tieto opatrenia oznámiť Komisii, ktorá oznámenia verejne sprístupní.

Pokiaľ ide o **výrobky dvojakej kvality**, zmenou článku 6 ods. 2 smernice sa výslovne stanovuje, že obchodná praktika zahŕňajúca marketing výrobku ako identický s rovnakým výrobkom uvádzaným na trh v niekoľkých ďalších členských štátoch, v ktorých má tento výrobok podstatne odlišné zloženie alebo vlastnosti, ktoré priemerného spotrebiteľa privedú

alebo pravdepodobne privedú k prijatiu rozhodnutia o obchodnej transakcii, ktoré by inak neprijal, je klamlivá obchodná praktika a príslušné orgány by ju mali posúdiť a riešiť na základe jednotlivých prípadov podľa ustanovení smernice.

Článok 2 – Zmeny smernice 2011/83/EÚ o právach spotrebiteľa

Článkom 2 tohto návrhu sa mení smernica 2011/83/EÚ vo viacerých bodoch.

Zmenami článku 2 smernice 2011/83/EÚ sa zavádza ďalšie vymedzenie pojmov „digitálny obsah“ a „digitálna služba“, ako aj vymedzenie príslušných zmlúv na poskytovanie daných výrobkov, ktoré sú v súlade s vymedzením pojmov uvedeným v [smernici o digitálnom obsahu]. Týmto vymedzením pojmov sa do rozsahu pôsobnosti smernice 2011/83/EÚ začleňujú aj zmluvy na poskytovanie digitálnych služieb, na základe ktorých spotrebiteľ neuskutočňuje peňažné úhrady, ale poskytuje osobné údaje. V súlade s [návrhom smernice o digitálnom obsahu] sa vo vymedzení pojmov „zmluva o dodávaní digitálneho obsahu“ a „zmluva o poskytovaní digitálnej služby“ objasňuje, že ak nejde o peňažnú úhradu, práva a povinnosti smernice 2011/83/EÚ sa nebudú vzťahovať na situáciu, v ktorej osobné údaje poskytnuté spotrebiteľom spracúva výlučne obchodník s cieľom dodať digitálny obsah, poskytnúť službu alebo dodržať právne požiadavky, pričom ich nespracúva na žiadny iný účel. V zmenách článku 2 sa zavádza aj vymedzenie pojmu „online trh“, na ktorý sa podľa nového článku 6a vzťahujú konkrétne dodatočné požiadavky na predzmluvné informácie.

Článok 5 smernice 2011/83/EÚ o požiadavkách na predzmluvné informácie v prípade zmlúv iných než zmluvy uzavreté mimo prevádzkových priestorov alebo zmluvy uzavreté na diaľku sa mení z dôvodu zabezpečenia jednotnosti tak, aby sa okrem už existujúceho pojmu digitálny obsah týkal aj novovymedzených digitálnych služieb v oblasti požiadaviek na predzmluvné informácie o interoperabilite a funkčnosti.

Článok 6 smernice 2011/83/EÚ o požiadavkách na predzmluvné informácie v prípade zmlúv uzavretých mimo prevádzkových priestorov alebo zmlúv uzavretých na diaľku sa mení z dôvodu zabezpečenia jednotnosti tak, aby sa okrem už existujúceho pojmu digitálny obsah týkal aj novovymedzených digitálnych služieb v oblasti požiadaviek na predzmluvné informácie o interoperabilite a funkčnosti. Okrem toho sa článok 6 mení tak, že sa zo zoznamu možných prostriedkov komunikácie odstraňuje fax a obchodníkom sa umožňuje využívať iné online prostriedky komunikácie ako alternatívu k tradičnému e-mailu.

Do smernice 2011/83/EÚ sa vkladá nový článok 6a, v ktorom sa stanovujú konkrétne dodatočné požiadavky na predzmluvné informácie pre zmluvy uzavreté na online trhoch, konkrétne: 1. opis hlavných parametrov, ktoré určujú miesto v poradí rozličných ponúk; 2. či tretia strana ponúkajúca výrobok je obchodníkom; 3. toho, či sa práva spotrebiteľa vyplývajúce z práva EÚ v oblasti ochrany spotrebiteľa uplatňujú na zmluvu; a 4. či sa zmluva uzatvára s obchodníkom, ktorý obchodník je zodpovedný za zabezpečenie práv spotrebiteľa vyplývajúcich z práva EÚ v oblasti ochrany spotrebiteľa v súvislosti so zmluvou.

Článok 7 smernice 2011/83/EÚ, v ktorom sa stanovujú osobitné formálne požiadavky na zmluvy uzavreté mimo prevádzkových priestorov, sa mení tak, aby sa v ňom stanovovalo, že povinnosť obchodníkov, uvedená v odseku 3, získať výslovný súhlas spotrebiteľa s bezprostredným poskytnutím služieb sa vzťahuje iba na služby poskytované za peňažnú úhradu. Táto zmena je potrebná vzhľadom na rozšírenie rozsahu pôsobnosti smernice tak, aby sa vzťahovala aj na digitálne služby, ktoré sa neposkytujú za peňažnú úhradu, keďže povinnosť vyjadriť súhlas je relevantná len pri výpočte peňažnej kompenzácie, ktorú musí spotrebiteľ poskytnúť obchodníkovi za používanie služieb počas platnosti práva na lehotu na odstúpenie od zmluvy, ak sa spotrebiteľ rozhodne uplatniť svoje právo na odstúpenie od zmluvy.

Článok 8 smernice 2011/83/EÚ, v ktorom sa stanovujú osobitné formálne požiadavky na zmluvy uzavreté na diaľku, sa mení v niekoľkých bodoch. Po prvé, do odseku 4 sa vkladá ustanovenie, ktorým sa z požiadaviek na informácie vylučuje vzorový formulár na odstúpenie od zmluvy uvádzaný ako prostriedok komunikácie na diaľku používaný na uzavretie zmluvy, ktorým sa ponecháva obmedzený priestor alebo čas na poskytnutie informácií, a to aj prostredníctvom telefonických hovorov. Je to potrebné, pretože písomný vzorový formulár na odstúpenie od zmluvy sa nemôže poskytnúť spotrebiteľovi telefonicky a nemusí sa dať poskytnúť ani ľahko použiteľným spôsobom prostriedkami komunikácie uvedenými v článku 8 ods. 4. V takýchto prípadoch postačuje sprístupniť vzorový formulár na odstúpenie od zmluvy spotrebiteľovi inými prostriedkami, napríklad na webovom sídle obchodníka, a uložiť ho v rámci potvrdenia o zmluve na trvalý nosič.

Odsek 8 sa mení podobne ako uvedený článok 7 ods. 3.

Článok 13 smernice 2011/83/EÚ, ktorý sa zaoberá povinnosťami obchodníka v prípade odstúpenia od zmluvy, sa mení tak, že sa odstraňuje povinnosť obchodníka vrátiť peniaze spotrebiteľovi ešte pred tým, než od spotrebiteľa prijal vrátený tovar. Následne bude mať obchodník vždy nárok počkať s vrátením platby až do prijatia vráteného tovaru, ktorý bude mať možnosť skontrolovať. Do všeobecného nariadenia o ochrane údajov a [smernice o digitálnom obsahu] sa pridávajú odkazy týkajúce sa povinnosti obchodníka v oblasti využívania údajov spotrebiteľa po vypovedaní zmluvy.

Článok 14 smernice 2011/83/EÚ, ktorý sa zaoberá povinnosťami spotrebiteľa v prípade odstúpenia od zmluvy, sa mení tak, že sa odstraňuje právo spotrebiteľa na vrátenie tovaru v prípade, ak bol tovar používaný viac, než je potrebné na jeho odskúšanie, pod podmienkou, že sa zaplatí znížená hodnota. Pridáva sa ustanovenie podobné príslušnému pravidlu podľa smernice o digitálnom obsahu, ktoré sa týka povinností spotrebiteľa zdržať sa používania digitálneho obsahu alebo digitálnych služieb po vypovedaní zmluvy. A nakoniec odsek 4 písm. b), v ktorom sa stanovuje zmluvná sankcia obchodníkovi v prípade nedodržania povinností týkajúcich sa informovania o digitálnom obsahu, sa mení z dôvodu zabezpečenia jednotnosti tak, že sa zo zoznamu alternatívnych dôvodov na túto sankciu odstraňuje neposkytnutie potvrdenia, ktorým spotrebiteľ vyjadruje výslovný súhlas a potvrdzuje stratu práva na odstúpenie od zmluvy v súlade s výnimkou stanovenou v článku 16 písm. m). Keďže článok 14 sa zaoberá výslovné dôsledkami práva na odstúpenie od zmluvy, táto podmienka je irelevantná, pretože výslovný súhlas a potvrdenie majú za následok stratu práva na odstúpenie od zmluvy podľa článku 16 písm. m).

Článok 16, ktorý sa zaoberá výnimkami z práva na odstúpenie od zmluvy, sa mení v niekoľkých bodoch. Po prvé, mení sa písmeno a) na účely zabezpečenia jednotnosti s článkom 7 ods. 3 a článkom 8 ods. 7, pokiaľ ide o povinnosti obchodníka, keď spotrebiteľ vyžaduje bezprostredné poskytnutie služieb. Po druhé, písmeno m), v ktorom sa poskytuje výnimka z práva na odstúpenie od zmluvy, pokiaľ ide o digitálny obsah poskytovaný na hmotnom nosiči, ak spotrebiteľ vyjadril predchádzajúci súhlas so začatím poskytovania služby ešte pred uplynutím lehoty na uplatnenie práva na odstúpenie od zmluvy a potvrdil, že tým stráca právo na odstúpenie od zmluvy, sa mení tak, aby sa tieto dve podmienky uplatňovali iba na obsah poskytovaný za peňažnú úhradu. Táto zmena sa vykonáva s cieľom zabezpečiť jednotnosť s článkom 14 ods. 4 písm. b), v ktorom sa stanovuje zmluvná sankcia v prípade, ak obchodník nesplní tieto požiadavky, a to konkrétne taká, že spotrebiteľ nemusí platiť za použitý digitálny obsah. Požiadavka na získanie výslovného súhlasu a potvrdenia spotrebiteľa je vzhľadom na to relevantná iba pre digitálny obsah poskytovaný za peňažnú úhradu ceny. A nakoniec sa vkladá nové písmeno n), ktorým sa zavádza výnimka z práva na odstúpenie od zmluvy v prípade tovaru, ktorý spotrebiteľ použil viac, než je potrebné na jeho odskúšanie.

Článok 24 smernice 2011/83/EÚ týkajúci sa sankcií sa mení podobne ako uvedený článok 13 smernice 2005/29/ES týkajúci sa sankcií.

Článok 3 – Zmeny smernice 93/13/EHS o nekalých podmienkach v spotrebiteľských zmluvách

Do smernice 93/13/EHS sa vkladá nový článok o sankciách podobne ako do uvedeného článku 13 smernice 2005/29/ES týkajúceho sa sankcií.

Článok 4 – Zmeny smernice 98/6/ES o označovaní cien výrobkov

Článok 8 smernice 98/6/ES týkajúci sa sankcií sa mení podobne ako uvedený článok 13 smernice 2005/29/ES týkajúci sa sankcií.

Návrh

SMERNICA EURÓPSKEHO PARLAMENTU A RADY,

ktorou sa menia smernica Rady 93/13/EHS z 5. apríla 1993, smernica Európskeho parlamentu a Rady 98/6/ES, smernica Európskeho parlamentu a Rady 2005/29/ES a smernica Európskeho parlamentu a Rady 2011/83/EÚ, pokiaľ ide o lepšie presadzovanie a modernizáciu právnych predpisov EÚ v oblasti ochrany spotrebiteľa

(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,

so zreteľom na stanovisko Európskeho hospodárskeho a sociálneho výboru³⁵,

konajúc v súlade s riadnym legislatívnym postupom,

keďže:

- (1) V článku 169 ods. 1 a článku 169 ods. 2 písm. a) Zmluvy o fungovaní Európskej únie (ZFEÚ) sa stanovuje, že Únia má prispievať k dosiahnutiu vysokej úrovne ochrany spotrebiteľa prostredníctvom opatrení prijímaných podľa článku 114 ZFEÚ. V článku 38 Charty základných práv Európskej únie sa stanovuje, že Únia svojimi politikami zabezpečí vysokú úroveň ochrany spotrebiteľa.
- (2) Právne predpisy v oblasti ochrany spotrebiteľa by sa mali uplatňovať účinne v celej Únii. Napriek tomu však z komplexnej kontroly vhodnosti smerníc v oblasti spotrebiteľského práva a marketingu, ktorú uskutočnila Komisia v rokoch 2016 a 2017 v rámci Programu regulačnej vhodnosti a efektívnosti (REFIT), vyplynulo, že účinnosť právnych predpisov Únie v oblasti ochrany spotrebiteľa je ohrozená nedostatočnou informovanosťou obchodníkov a spotrebiteľov a nedostatočným presadzovaním práva, ako aj obmedzenými možnosťami nápravy pre spotrebiteľov.
- (3) Únia už prijala množstvo opatrení na zlepšenie informovanosti spotrebiteľov, obchodníkov a odborníkov pracujúcich v oblasti práva o právach spotrebiteľa a na zlepšenie presadzovania práv spotrebiteľa a nápravy pre spotrebiteľov. Stále však existujú nedostatky, najmä pokiaľ ide o neexistenciu vnútroštátnych právnych predpisov o skutočne účinných a primeraných sankciách na odrádzanie od porušovania právnych predpisov a na ich sankcionovanie, nedostatočné individuálne prostriedky nápravy pre spotrebiteľov poškodených v dôsledku porušenia vnútroštátnych právnych

³⁵ Ú. v. EÚ C , , s. .

predpisov, ktorými sa transponuje smernica 2005/29/ES³⁶, a nedostatky v postupe na vydanie súdneho príkazu podľa smernice 2009/22/ES³⁷. Revízia postupu na vydanie súdneho príkazu by sa mala riešiť samostatným nástrojom na zmenu a nahradenie smernice 2009/22/ES.

- (4) Smernice 98/6/ES³⁸, 2005/29/ES a 2011/83/EÚ³⁹ obsahujú požiadavky, aby členské štáty zaviedli účinné, primerané a odrádzajúce sankcie na riešenie porušení vnútroštátnych ustanovení, ktorými sa uvedené smernice transponujú. Okrem toho sa v článku 21 nariadenia (EÚ) 2017/2394⁴⁰ o spolupráci v oblasti ochrany spotrebiteľa vyžaduje, aby členské štáty účinne, efektívne a koordinovane prijímali opatrenia na presadzovanie práva vrátane ukladania sankcií s cieľom ukončiť alebo zakázať rozšírené porušovanie právnych predpisov alebo rozšírené porušovanie právnych predpisov s rozmerom Únie.
- (5) Súčasné vnútroštátne pravidlá o sankciách sa v Únii do veľkej miery líšia. Konkrétne nie všetky členské štáty zabezpečujú ukladanie účinných, primeraných a odrádzajúcich pokút obchodníkom porušujúcim predpisy za rozšírené porušovanie právnych predpisov alebo rozšírené porušovanie právnych predpisov s rozmerom Únie. Z dôvodu zabezpečenia jednotnosti medzi rôznymi smernicami o ochrane spotrebiteľa by sa mali sankcie riešiť horizontálne revíziou existujúcich pravidiel o sankciách v smerniciach 98/6/ES, 2005/29/ES a 2011/83/EÚ a zavedením nových pravidiel o sankciách v smernici 93/13/EHS⁴¹.
- (6) S cieľom umožniť konzistentnejšie uplatňovanie sankcií, najmä pri porušovaní právnych predpisov v rámci Únie, rozšírenom porušovaní právnych predpisov a rozšírenom porušovaní právnych predpisov s rozmerom Únie, ktoré sú uvedené v nariadení (EÚ) 2017/2394, by sa mali do uplatňovania pokút zaviesť spoločné neúplné kritériá. Tieto kritériá by mali obsahovať cezhraničnú povahu porušenia právnych predpisov, konkrétne to, či sa porušením právnych predpisov spôsobila ujma spotrebiteľom aj v iných členských štátoch. Zohľadniť by sa mala aj akákoľvek náprava nápravy, ktorú obchodník poskytol spotrebiteľom za spôsobenú škodu. Opakované porušenia právnych predpisov tým istým páchatelom svedčia o jeho sklone dopúšťať sa porušovania právnych predpisov, a sú preto významným ukazovateľom závažnosti predmetného správania, ako aj potreby uložiť vyššie sankcie v záujme dosiahnutia odrádzajúceho účinku. Kritérium získaných finančných výhod alebo strát, ktorým sa podarilo zabrániť, vyplývajúcich z porušenia právnych

³⁶ 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 (Ú. v. EÚ L 149, 11.6.2005, s. 22).

³⁷ Smernica Európskeho parlamentu a Rady 2009/22/ES z 23. apríla 2009 o súdnych príkazoch na ochranu spotrebiteľských záujmov (Ú. v. EÚ L 110, 1.5.2009, s. 30).

³⁸ Smernica Európskeho parlamentu a Rady 98/6/ES zo 16. februára 1998 o ochrane spotrebiteľa pri označovaní cien výrobkov ponúkaných spotrebiteľovi (Ú. v. ES L 80, 18.3.1998, s. 27).

³⁹ 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).

⁴⁰ 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).

⁴¹ Smernica Rady 93/13/EHS z 5. apríla 1993 o nekalých podmienkach v spotrebiteľských zmluvách (Ú. v. ES L 95, 21.4.1993, s. 29).

predpisov je významné najmä vtedy, ak sa vo vnútroštátnych právnych predpisoch uvádzajú ako sankcie pokuty a stanovuje maximálna pokuta ako percento obratu obchodníka a ak sa porušenie právnych predpisov týka iba jedného alebo niektorých trhov, na ktorých obchodník pôsobí.

- (7) Okrem toho by sa pri ukladaní sankcií v podobe pokút mal brať do úvahy ročný obrat a zisk obchodníka porušujúceho právne predpisy a všetky pokuty, ktoré mu boli uložené v iných členských štátoch za rovnaké porušenie právnych predpisov, a to najmä v súvislosti s rozšíreným porušovaním práva v oblasti ochrany spotrebiteľa a rozšíreným porušovaním s rozmerom Únie, ktoré sú predmetom koordinovaného vyšetřovania a presadzovania práva v súlade s nariadením (EÚ) 2017/2394.
- (8) Tieto spoločné neúplné kritériá uplatňovania sankcií nemusia byť relevantné pri rozhodovaní o sankciách týkajúcich sa každého porušenia právnych predpisov, najmä ak ide o nezávažné porušenia právnych predpisov. Členské štáty by mali zohľadniť aj ďalšie všeobecné právne zásady platné na ukladanie sankcií, ako je zásada *ne bis in idem*.
- (9) S cieľom zabezpečiť, aby mohli orgány členského štátu ukladať účinné, primerané a odrádzajúce sankcie v súvislosti s rozšíreným porušovaním práva v oblasti ochrany spotrebiteľa a rozšíreným porušovaním s rozmerom Únie, ktoré sú predmetom koordinovaného vyšetřovania a presadzovania práva v súlade s nariadením (EÚ) 2017/2394, by sa mali pokuty zaviesť ako povinný prvok sankcií za takéto porušenia právnych predpisov. S cieľom zabezpečiť odrádzajúci účinok pokút by mali členské štáty vo svojich vnútroštátnych právnych predpisoch stanoviť maximálnu výšku pokuty za takéto porušovanie právnych predpisov na úrovni aspoň 4 % ročného obratu obchodníka v dotknutom členskom štáte.
- (10) Ak na základe mechanizmu koordinácie podľa nariadenia (EÚ) 2017/2394 jeden príslušný vnútroštátny orgán v zmysle uvedeného nariadenia udelí pokutu obchodníkovi zodpovednému za rozšírené porušovanie alebo rozšírené porušovanie s rozmerom Únie, mal by byť schopný uložiť pokutu vo výške minimálne 4 % ročného obratu obchodníka vo všetkých dotknutých členských štátoch na základe koordinovaného opatrenia na presadzovanie práva.
- (11) Členským štátom by sa nemalo brániť zachovať alebo zaviesť do svojich vnútroštátnych právnych predpisov vyššie pokuty vychádzajúce z maximálneho obratu za rozšírené porušovanie a rozšírené porušovanie s rozmerom Únie právnych predpisov v oblasti ochrany spotrebiteľa, ako je vymedzené v nariadení (EÚ) 2017/2394. Požiadavka na stanovenie pokuty na úrovni minimálne 4 % obratu obchodníka by sa nemala uplatňovať na žiadne ďalšie pravidlá členských štátov v oblasti pravidelných penále, ako sú denné pokuty za nedodržanie akéhokoľvek rozhodnutia, výnosu, predbežného opatrenia, záväzku obchodníka alebo iného opatrenia s cieľom zastaviť porušovanie právnych predpisov.
- (12) Pri rozhodovaní o tom, na aký účel sa výnosy z pokút použijú, by mali členské štáty zohľadniť celkový cieľ právnych predpisov v oblasti ochrany spotrebiteľa a ich presadzovania, ktorým je ochrana všeobecných záujmov spotrebiteľov. Členské štáty by preto mali zvážiť, v rámci svojich právomocí, vyčlenenie minimálne časti výnosov z pokút na zlepšenie ochrany spotrebiteľa, napríklad na podporu spotrebiteľského hnutia alebo činností zameraných na posilnenie postavenia spotrebiteľov.
- (13) Prístup spotrebiteľov poškodených nekalými obchodnými praktikami k individuálnym prostriedkom nápravy by sa mal posilniť v kontexte smernice 2005/29/ES tak, aby bol

spotrebiteľ v postavení, v akom by bol bez nekalej obchodnej praktiky. Hoci bola daná smernica pôvodne navrhnutá najmä s cieľom regulovať trhové správanie obchodníkov na základe verejného presadzovania práva, zo skúseností po viac než desiatich rokoch jej uplatňovania vyplývajú nedostatky v oblasti jednoznačného rámca stanovovania práv na individuálne prostriedky nápravy.

- (14) Vnútroštátne právne predpisy týkajúce sa individuálnych prostriedkov nápravy pre spotrebiteľov poškodených nekalými obchodnými praktikami sa líšia. V súčasnej situácii, v ktorej sa stanovenie prostriedkov nápravy a spôsobu ich uplatňovania ponecháva do veľkej miery na členské štáty, nemôže byť smernica 2005/29/ES plne účinná. Smernica má teda stále potenciál plne dosiahnuť svoj dvojaký účel, ktorým je prispieť k riadnemu fungovaniu vnútorného trhu a zabezpečiť vysokú úroveň ochrany spotrebiteľa. Napriek tomu, že vo vnútroštátnych právnych predpisoch existujú možnosti využitia prostriedkov nápravy, pri kontrole vhodnosti sa nezistili žiadne významné príklady judikatúry, ktorá by sa týkala požadovania prostriedkov nápravy zo strany obetí nekalých obchodných praktík. To je v rozpore so skutočnosťou, že nekalé obchodné praktiky sú v celej Európe najčastejším problémom v oblasti práv spotrebiteľa. Svedčí to o tom, že existujúce možnosti využitia prostriedkov nápravy spotrebiteľom nezabezpečujú vyriešenie problémov v prípade porušenia práv, ktoré im vyplývajú z uvedenej smernice. Zavedením jednoznačného rámca pre individuálne prostriedky nápravy by sa teda uľahčilo súkromné presadzovanie práva a doplnila by sa existujúca požiadavka, podľa ktorej majú členské štáty zabezpečiť primerané a efektívne prostriedky na presadzovanie súladu s uvedenou smernicou. Bolo by to takisto v súlade s prístupom k individuálnym prostriedkom nápravy v iných smerniciach o ochrane spotrebiteľa, ako napríklad v smerniciach 93/13/EHS a 1999/44/ES, ktorými sa zaručuje súdržnejšie a jednotnejšie uplatňovanie *acquis* v oblasti ochrany spotrebiteľa.
- (15) Členské štáty by mali zaručiť dostupnosť prostriedkov nápravy na odstránenie všetkých účinkov nekalých praktík pre spotrebiteľov poškodených týmito praktikami. Na dosiahnutie tohto cieľa by mali členské štáty sprístupniť zmluvné aj mimozmluvné prostriedky nápravy. Zmluvné prostriedky nápravy poskytované členskými štátmi by mali minimálne zahŕňať právo na vypovedanie zmluvy. Mimozmluvné prostriedky nápravy poskytované vo vnútroštátnych právnych predpisoch by mali minimálne zahŕňať právo na náhradu škody. Členským štátom sa nebráni zachovať alebo zaviesť práva na dodatočné prostriedky nápravy na odstránenie všetkých účinkov nekalých praktík pre spotrebiteľov poškodených týmito praktikami.
- (16) Pri kontrole vhodnosti smerníc v oblasti spotrebiteľského práva a marketingu a súbežnom hodnotení smernice 2011/83/EÚ sa zistilo aj množstvo oblastí, v ktorých by sa mali modernizovať existujúce právne predpisy v oblasti ochrany spotrebiteľa a zmierniť neprimerané zaťaženie obchodníkov.
- (17) Keď sa výrobky ponúkajú spotrebiteľom na online trhoch, do poskytovania predzmluvných informácií, ktoré sa vyžadujú podľa smernice 2011/83/EÚ, sa zapájajú online trh aj dodávateľ tretej strany. Preto nemusia spotrebiteľia využívajúci online trh jednoznačne chápať, kto sú ich zmluvní partneri a ako to ovplyvňuje ich práva a povinnosti.

- (18) Online trhy by sa mali na účely smernice 2011/83/EÚ vymedziť podobne ako v nariadení (EÚ) č. 524/2013⁴² a smernici 2016/1148/EÚ⁴³. Toto vymedzenie by sa však malo aktualizovať a naformulovať technologicky neutrálnejšie, aby sa vzťahovalo aj na nové technológie. Preto je vhodné namiesto pojmu „webové sídlo“ uvádzať pojem „online rozhranie“, ako sa stanovuje v nariadení (EÚ) 2018/302⁴⁴.
- (19) V smernici 2011/83/EÚ by sa preto mali stanoviť konkrétne požiadavky na transparentnosť online trhov, aby boli spotrebitelia využívajúci online trhy informovaní o hlavných parametroch, ktoré určujú miesto v poradí rozličných ponúk, či uzatvárajú zmluvu s obchodníkom alebo so subjektom, ktorý nie je obchodníkom (napríklad iným spotrebiteľom), či sa na nich uplatňuje právo v oblasti ochrany spotrebiteľa a ktorý obchodník je zodpovedný za plnenie zmluvy a zabezpečovanie práv spotrebiteľa, ak sa tieto práva uplatňujú. Tieto informácie by sa mali poskytovať jednoznačne a komplexne, a nie iba prostredníctvom odkazu v štandardných zmluvných podmienkach alebo podobnom zmluvnom dokumente. Požiadavky na informácie pre online trhy by mali byť primerané, pričom treba nájsť rovnováhu medzi vysokou úrovňou ochrany spotrebiteľa a konkurencieschopnosťou online trhov. Od online trhov by sa nemalo vyžadovať, aby uvádzali konkrétne práva spotrebiteľa pri informovaní spotrebiteľov o ich uplatniteľnosti alebo neuplatniteľnosti. Poskytnutie informácií o zodpovednosti za zabezpečenie práv spotrebiteľa závisí od zmluvných podmienok medzi online trhom a príslušnými obchodníkmi tretích strán. Online trh môže odkázať na obchodníka tretej strany, ktorý je ako taký zodpovedný za zabezpečenie práv spotrebiteľa, alebo opísať svoje konkrétne povinnosti v prípade, ak preberá zodpovednosť za niektoré aspekty zmluvy, napríklad za doručenie alebo uplatnenie práva na odstúpenie od zmluvy. Povinnosťou poskytovať informácie o hlavných parametroch, ktoré určujú miesto v poradí výsledkov vyhľadávania, nie sú dotknuté žiadne obchodné tajomstvá, pokiaľ ide o základné algoritmy. V týchto informáciách by sa mali vysvetliť hlavné štandardné parametre používané online trhom, ale nemusia byť poskytované spôsobom prispôbeným pre každý jednotlivý dopyt vyhľadávania.
- (20) V súlade s článkom 15 ods. 1 smernice 2000/31/ES⁴⁵ by sa od online trhov nemalo vyžadovať overenie právneho postavenia dodávateľov tretích strán. Namiesto toho by mali online trhy od dodávateľov tretích strán, ktorí dodávajú výrobky na online trh, vyžadovať uvedenie svojho postavenia obchodníka alebo postavenia subjektu, ktorý nie je obchodníkom, na účely práva v oblasti ochrany spotrebiteľa a poskytnutie tejto informácie na online trhu.

⁴² Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 524/2013 z 21. mája 2013 o riešení spotrebiteľských sporov online, ktorým sa mení nariadenie (ES) č. 2006/2004 a smernica 2009/22/ES (nariadenie o riešení spotrebiteľských sporov online) (Ú. v. EÚ L 165, 18.6.2013, s. 1).

⁴³ Smernica Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/1148 zo 6. júla 2016 o opatreniach na zabezpečenie vysokej spoločnej úrovne bezpečnosti sietí a informačných systémov v Únii (Ú. v. EÚ L 194, 19.7.2016, s. 1).

⁴⁴ Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2018/302 z 28. februára 2018 o riešení neodôvodneného geografického blokovania a iných foriem diskriminácie z dôvodu štátnej príslušnosti, miesta bydliska alebo sídla zákazníkov na vnútornom trhu, ktorým sa menia nariadenia (ES) č. 2006/2004 a (EÚ) 2017/2394 a smernica 2009/22/ES (Ú. v. EÚ L 60 I, 2.3.2018, s. 1).

⁴⁵ Smernica Európskeho parlamentu a Rady 2000/31/ES z 8. júna 2000 o určitých právnych aspektoch služieb informačnej spoločnosti na vnútornom trhu, najmä o elektronickom obchode (smernica o elektronickom obchode) (Ú. v. ES L 178, 17.7.2000, s. 1).

- (21) Digitálny obsah a digitálne služby sa často poskytujú online na základe zmlúv, podľa ktorých spotrebiteľ neplatí peňažnú úhradu za cenu, ale poskytuje obchodníkovi svoje osobné údaje. Pre digitálne služby je typická neustála účasť obchodníka počas celého obdobia platnosti zmluvy, ktorá spotrebiteľovi umožňuje využívať službu, ako napríklad prístup k údajom v digitálnej podobe, ich vytváranie, spracovanie, ukladanie alebo spoločné využívanie. Medzi digitálne služby patria napríklad zmluvy na predplatné platforiem obsahu, cloudového úložiska, webmailu, sociálnych médií a cloudových aplikácií. Neustála účasť poskytovateľa služby opodstatňuje uplatňovanie pravidiel týkajúcich sa práva na odstúpenie od zmluvy podľa smernice 2011/83/EÚ, ktoré spotrebiteľovi účinne umožňuje odskúšať službu a v lehote 14 dní od uzavretia zmluvy sa rozhodnúť, či ju bude ďalej využívať alebo nie. Na rozdiel od toho je pre zmluvy o dodávaní digitálneho obsahu, ktorý sa nedodáva na hmotnom nosiči, typický jednorazový úkon obchodníka, ktorý dodá spotrebiteľovi konkrétny digitálny obsah, ako napríklad konkrétny hudobný alebo obrazový súbor. Táto jednorazová povaha poskytovania digitálneho obsahu je hlavným dôvodom existencie výnimky z práva na odstúpenie od zmluvy podľa článku 16 písm. m) smernice 2011/83/EÚ, keď spotrebiteľ stráca právo na odstúpenie od zmluvy po začatí plnenia zmluvy, ktorým môže byť napríklad stiahnutie alebo stríming konkrétneho obsahu.
- (22) Smernica 2011/83/EÚ sa už uplatňuje na zmluvy o dodávaní digitálneho obsahu, ktorý sa nedodáva na hmotnom nosiči (t. j. poskytovanie online digitálneho obsahu), bez ohľadu na to, či spotrebiteľ zaplatil peňažnú úhradu ceny alebo poskytol osobné údaje. Na rozdiel od toho sa smernica 2011/83/EÚ uplatňuje iba na zmluvy o službách vrátane obchodných zmlúv na digitálne služby, podľa ktorých spotrebiteľ zaplatí alebo sa zaväzuje zaplatiť peňažnú úhradu ceny. Uvedená smernica sa teda neuplatňuje na obchodné zmluvy na digitálne služby, podľa ktorých spotrebiteľ poskytuje obchodníkovi osobné údaje bez peňažnej úhrady ceny. Vzhľadom na podobnosti medzi nimi a zameniteľnosť platených digitálnych služieb a digitálnych služieb poskytovaných výmenou za osobné údaje, by sa na ne mali vzťahovať rovnaké pravidlá podľa smernice 2011/83/EÚ.
- (23) Medzi rozsahom pôsobnosti smernice 2011/83/EÚ a [smernice o digitálnom obsahu], ktorý sa týka zmlúv o dodávaní digitálneho obsahu alebo digitálnych služieb, na základe ktorých spotrebiteľ poskytuje obchodníkovi osobné údaje, by sa mala zabezpečiť jednotnosť.
- (24) Rozsah pôsobnosti smernice 2011/83/EÚ by sa mal preto rozšíriť tak, aby sa týkal aj zmlúv, na základe ktorých obchodník poskytuje alebo sa zaväzuje poskytovať digitálnu službu spotrebiteľovi a spotrebiteľ poskytuje alebo sa zaväzuje poskytovať osobné údaje. Podobne ako v prípade zmlúv o dodávaní digitálneho obsahu, ktorý sa nedodáva na hmotnom nosiči, by sa smernica mala uplatňovať vždy vtedy, keď spotrebiteľ poskytne alebo sa zaviaže poskytnúť obchodníkovi osobné údaje, okrem prípadov, keď osobné údaje poskytnuté spotrebiteľom spracúva výlučne obchodník na účely poskytovania digitálneho obsahu alebo digitálnej služby a obchodník tieto údaje nespracúva na žiadny iný účel. Každé spracovanie osobných údajov by malo byť v súlade s nariadením (EÚ) 2016/679.
- (25) Keď sa digitálny obsah a digitálne služby neposkytujú výmenou za cenu, smernica 2011/83/EÚ by sa nemala uplatňovať ani na situácie, v ktorých obchodník zbiera osobné údaje výlučne s cieľom dodržať súlad digitálneho obsahu alebo digitálnych služieb s právnymi požiadavkami alebo výlučne na účely dodržania právnych požiadaviek. Medzi takéto situácie môžu patriť prípady, v ktorých sa podľa platných právnych predpisov vyžaduje na účely zabezpečenia a identifikácie registrácia

spotrebiteľa, alebo prípady, v ktorých vývojár softvéru s otvoreným zdrojovým kódom zbiera údaje od používateľov iba s cieľom zabezpečiť kompatibilitu a interoperabilitu softvéru s otvoreným zdrojovým kódom.

- (26) Smernica 2011/83/EÚ by sa nemala uplatňovať ani na situácie, v ktorých obchodník zbiera iba metaúdaje, ako napríklad IP adresu, históriu prehľadávania alebo iné informácie zbierané a prenášané napríklad súbormi cookie, s výnimkou prípadu, keď sa takáto situácia považuje podľa vnútroštátnych právnych predpisov za zmluvu. Nemala by sa uplatňovať ani na situácie, v ktorých je spotrebiteľ bez uzavretia zmluvy s obchodníkom vystavený reklamám výlučne s cieľom získať prístup k digitálnemu obsahu alebo digitálnej službe. Členské štáty by však mali mať naďalej slobodnú možnosť rozšíriť uplatňovanie pravidiel smernice 2011/83/EÚ na takéto situácie alebo inak regulovať situácie, ktoré sú vylúčené z rozsahu pôsobnosti uvedenej smernice.
- (27) V článku 7 ods. 3 a článku 8 ods. 8 smernice 2011/83/EÚ sa od obchodníkov vyžaduje, aby pri zmluvách uzavretých mimo prevádzkových priestorov a zmluvách uzavretých na diaľku získali predchádzajúci výslovný súhlas spotrebiteľa so začatím plnenia zmluvy ešte pred uplynutím lehoty na uplatnenie práva na odstúpenie od zmluvy. V článku 14 ods. 4 písm. a) sa stanovuje zmluvná sankcia v prípade, ak obchodník nesplní túto požiadavku, konkrétne taká, že spotrebiteľ nemusí platiť za poskytnuté služby. Požiadavka na získanie výslovného súhlasu spotrebiteľa je vzhľadom na to relevantná iba pre služby vrátane digitálnych služieb poskytované za úhradu ceny. Preto je potrebné zmeniť článok 7 ods. 3 a článok 8 ods. 8 tak, aby sa požiadavka, podľa ktorej obchodníci musia získať predchádzajúci súhlas spotrebiteľa, uplatňovala iba na zmluvy o službách, ktorými sa spotrebiteľ zaväzuje uskutočniť peňažnú úhradu.
- (28) V článku 16 písm. m) smernice 2011/83/EÚ sa stanovuje výnimka z práva na odstúpenie od zmluvy, pokiaľ ide o digitálny obsah, ktorý sa nedodáva na hmotnom nosiči, ak spotrebiteľ vyjadril predchádzajúci súhlas so začatím plnenia zmluvy pred uplynutím lehoty na uplatnenie práva na odstúpenie od zmluvy a potvrdil, že tým stráca právo na odstúpenie od zmluvy. V článku 14 ods. 4 písm. b) smernice 2011/83/EÚ sa stanovuje zmluvná sankcia v prípade, ak obchodník nesplní túto požiadavku, konkrétne taká, že spotrebiteľ nemusí platiť za použitý digitálny obsah. Požiadavka na získanie výslovného súhlasu a potvrdenia spotrebiteľa je vzhľadom na to relevantná iba pre digitálny obsah poskytovaný za úhradu ceny. Preto je potrebné zmeniť článok 16 písm. m) tak, aby sa požiadavka, podľa ktorej obchodníci musia získať predchádzajúci súhlas a potvrdenie spotrebiteľa, uplatňovala iba na zmluvy, ktorými sa spotrebiteľ zaväzuje uskutočniť peňažnú úhradu.
- (29) V článku 7 ods. 4 smernice 2005/29/ES sa stanovujú požiadavky na informácie v prípade „výzvy na kúpu“ výrobku za určitú cenu. Tieto požiadavky na informácie sa uplatňujú už v štádiu reklamy, zatiaľ čo smernicou 2011/83/EÚ sa ukladajú rovnaké a ďalšie podrobnejšie požiadavky na informácie v neskoršom predzmluvnom štádiu (t. j. krátko pred tým, než spotrebiteľ uzavrie zmluvu). Vzhľadom na to sa môže od obchodníkov vyžadovať poskytnutie rovnakých informácií v štádiu reklamy (napr. online reklamy na mediálnom webovom sídle) a v predzmluvnom štádiu (napr. na stránkach ich webových obchodov).
- (30) Požiadavky na informácie podľa článku 7 ods. 4 smernice 2005/29/ES obsahujú aj informovanie spotrebiteľa o podmienkach obchodníka týkajúcich sa vybavovania sťažností. Zo zistení kontroly vhodnosti vyplýva, že tieto informácie sú najrelevantnejšie v predzmluvnom štádiu, ktoré upravuje smernica 2011/83/EÚ.

Požiadavka na poskytnutie týchto informácií vo výzvach na kúpu v štádiu reklamy podľa smernice 2005/29/ES by sa preto mala odstrániť.

- (31) V článku 6 ods. 1 písm. h) smernice 2011/83/EÚ sa od obchodníkov vyžaduje, aby spotrebiteľom poskytli predzmluvné informácie o práve na odstúpenie od zmluvy vrátane vzorového formulára na odstúpenie od zmluvy stanoveného v prílohe I(B) k smernici. V článku 8 ods. 4 smernice 2011/83/EÚ sa stanovujú jednoduchšie požiadavky na predzmluvné informácie v prípade, ak sa zmluva uzatvára prostriedkami komunikácie na diaľku, ktoré umožňujú obmedzený priestor alebo čas na zobrazenie informácií, ako napríklad telefonicky alebo cez správy SMS. Povinnými požiadavkami na predzmluvné informácie, ktoré sa majú poskytovať danými konkrétnymi prostriedkami komunikácie na diaľku, sú informácie týkajúce sa práva na odstúpenie od zmluvy, ktoré je uvedené v článku 6 ods. 1 písm. h). Vzhľadom na to obsahujú aj poskytnutie vzorového formulára na odstúpenie od zmluvy stanoveného v prílohe I(B) k smernici. Poskytnutie formulára na odstúpenie od zmluvy je však nemožné v prípade, ak sa zmluva uzavrela prostredníctvom telefónu, a nemusí to byť technicky realizovateľné ľahko použiteľným spôsobom ani inými prostriedkami komunikácie na diaľku, ktoré sa uvádzajú v článku 8 ods. 4. Preto je vhodné vylúčiť ustanovenie o vzorovom formulári na odstúpenie od zmluvy z informácií, ktoré obchodníci musia poskytovať v každom prípade konkrétnymi prostriedkami komunikácie na diaľku používanými na uzatváranie zmluvy podľa článku 8 ods. 4 smernice 2011/83/EÚ.
- (32) V článku 16 písm. a) smernice 2011/83/EÚ sa stanovuje výnimka z práva na odstúpenie od zmluvy o službách, ktorá bola v plnej miere splnená, ak sa plnenie zmluvy začalo s predchádzajúcim výslovným súhlasom spotrebiteľa, pričom spotrebiteľ potvrdil, že po dokončení plnenia zmluvy obchodníkom stratí právo na odstúpenie od zmluvy. V porovnaní s tým sa v článku 7 ods. 3 a článku 8 ods. 7 smernice 2011/83/EÚ, ktoré sa zaoberajú povinnosťami obchodníka v situáciách, keď sa plnenie zmluvy začalo pred uplynutím lehoty na uplatnenie práva na odstúpenie od zmluvy, vyžaduje iba to, aby obchodníci získali predchádzajúci výslovný súhlas spotrebiteľa, ale nie potvrdenie, že po dokončení plnenia zmluvy stratí právo na odstúpenie od zmluvy. Na zabezpečenie jednotnosti medzi uvedenými právnymi ustanoveniami je potrebné odstrániť z článku 16 písm. a) odkaz na potvrdenie zániku práva na odstúpenie od zmluvy po dokončení plnenia zmluvy.
- (33) V smernici 2011/83/EÚ sa uvádzajú plne harmonizované pravidlá týkajúce sa práva na odstúpenie od zmluvy uzavretej na diaľku a zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov. V tejto súvislosti sa dve konkrétne povinnosti považujú za neprimerané zaťaženie obchodníkov a mali by byť odstránené.
- (34) Prvá sa týka práva spotrebiteľa na odstúpenie od kúpnych zmlúv uzavretých na diaľku alebo mimo prevádzkových priestorov, a to aj po použití tovaru viac, než je potrebné na zistenie povahy, vlastností a funkčnosti. Podľa článku 14 ods. 2 smernice 2011/83/EÚ môže spotrebiteľ odstúpiť od online kúpy/kúpy mimo prevádzkových priestorov aj vtedy, ak tovar použil viac, než je povolené; v takom prípade sa však spotrebiteľovi môže pripísať zodpovednosť za zníženú hodnotu tovaru.
- (35) Povinnosť akceptovať vrátenie takéhoto tovaru spôsobuje ťažkosti obchodníkom, ktorí musia posúdiť „zníženú hodnotu“ vráteného tovaru a znovu ho predat' ako použitý tovar alebo ho znehodnotiť. Narúša sa tým rovnováha medzi vysokou úrovňou ochrany spotrebiteľa a konkurencieschopnosťou podnikov, ktorá sa presadzuje v smernici 2011/83/EÚ. Právo spotrebiteľov na vrátenie tovaru v takýchto situáciách

by sa preto malo zrušiť. Podľa tejto zmeny by sa mala upraviť aj príloha I Informácie o uplatňovaní práva na odstúpenie od zmluvy k smernici 2011/83/EÚ.

- (36) Druhá povinnosť sa týka článku 13 smernice 2011/83/EÚ, podľa ktorého obchodníci môžu počkať s vrátením platby dovtedy, kým nedostanú tovar späť alebo kým spotrebiteľ nepreukáže, že tovar odoslal späť, podľa toho, čo nastane skôr. Podľa druhej možnosti sa môže za určitých okolností od obchodníkov vyžadovať, aby vrátili platbu spotrebiteľom pred prijatím vráteného tovaru a pred tým, než budú mať možnosť ho skontrolovať. Narúša sa tým rovnováha medzi vysokou úrovňou ochrany spotrebiteľa a konkurencieschopnosťou podnikov, ktorá sa presadzuje v smernici 2011/83/EÚ. Preto by sa mala povinnosť obchodníkov vrátiť platbu spotrebiteľovi len na základe dôkazu, že tovar bol odoslaný späť obchodníkovi, odstrániť. Podľa tejto zmeny by sa mala upraviť aj príloha I Informácie o uplatňovaní práva na odstúpenie od zmluvy k smernici 2011/83/EÚ.
- (37) V článku 14 ods. 4 smernice 2011/83/EÚ sa stanovujú podmienky, za ktorých spotrebiteľ v prípade uplatnenia práva na odstúpenie od zmluvy neznáša náklady na poskytnutie služieb, poskytnutie verejnoprospešných služieb a dodanie digitálneho obsahu, ktorý nie je dodaný na hmotnom nosiči. Ak je splnená niektorá z uvedených podmienok, spotrebiteľ nemusí peňažne uhradiť cenu služby, verejných služieb či digitálneho obsahu prijatých pred uplatnením práva na odstúpenie od zmluvy. Pokiaľ ide o digitálny obsah, jednou z týchto nekumulatívnych podmienok je neposkytnutie potvrdenia o zmluve vrátane potvrdenia o predchádzajúcom výslovnom súhlase spotrebiteľa so začatím plnenia zmluvy pred uplynutím lehoty na uplatnenie práva na odstúpenie od zmluvy a potvrdenia, že v dôsledku toho stráca právo na odstúpenie od zmluvy. Táto podmienka nie je relevantná v súvislosti s uplatňovaním práva na odstúpenie od zmluvy, keďže spotrebiteľ bol riadne informovaný a súhlasil so stratou tohto práva. Preto by sa mala odstrániť z článku 14 ods. 4 písm. b), aby sa zabezpečila jednotnosť s článkom 16 písm. m), v ktorom sa vymedzuje výnimka z práva na odstúpenie od zmluvy v prípade digitálneho obsahu.
- (38) Vzhľadom na technologický vývoj je potrebné odstrániť odkaz na číslo faxu zo zoznamu prostriedkov komunikácie v článku 6 ods. 1 písm. c) smernice 2011/83/EÚ, keďže fax sa už používa zriedka a je do veľkej miery zastaraný. Okrem toho by obchodníci mali mať možnosť ako alternatívu k e-mailovej adrese poskytnúť iné prostriedky komunikácie so spotrebiteľmi, ako napríklad online formuláre a chaty, za predpokladu, že tieto alternatívne prostriedky umožňujú spotrebiteľom uchovať si obsah komunikácie na trvalom nosiči podobne ako e-mail. Podľa tejto zmeny by sa mala upraviť aj príloha I Informácie o uplatňovaní práva na odstúpenie od zmluvy k smernici.
- (39) V nástrojoch, ktoré sa menia touto smernicou, by sa malo zaviesť množstvo ďalších zmien s cieľom objasniť uplatňovanie konkrétnych pravidiel.
- (40) Bod 11 prílohy I k smernici 2005/29/ES, v ktorom sa zakazuje skrytá reklama v redakčnom priestore v médiách, by sa mal upraviť s cieľom objasniť, že ten istý zákaz sa uplatňuje aj vtedy, keď obchodník poskytuje informácie spotrebiteľovi v podobe výsledkov vyhľadávania po zadaní online dopytu vyhľadávania spotrebiteľom.
- (41) V článku 16 Charty základných práv EÚ sa zaručuje sloboda podnikania v súlade s právom Únie a vnútroštátnymi predpismi a postupmi. Marketing výrobkov v členských štátoch ako identické, ak majú v skutočnosti podstatne odlišné zloženie

alebo vlastnosti, môže zavádzať spotrebiteľov a priviesť ich prijatiu rozhodnutia o obchodnej transakcii, ktoré by inak neprijali.

- (42) Takáto praktika sa teda môže na základe individuálneho posúdenia príslušných prvkov kvalifikovať ako praktika v rozpore so smernicou 2005/29/ES. S cieľom uľahčiť orgánom členských štátov pre ochranu spotrebiteľa a bezpečnosť potravín uplatňovanie existujúcich právnych predpisov sa v oznámení Komisie z 26. septembra 2017 o uplatňovaní právnych predpisov EÚ v oblasti potravín a ochrany spotrebiteľov v prípadoch dvojakej kvality výrobkov – konkrétny prípad potravín⁴⁶ poskytlo usmernenie týkajúce sa uplatňovania súčasných právnych predpisov EÚ na problémy s potravinovými výrobkami s dvojakou kvalitou. V tejto súvislosti Spoločné výskumné centrum Komisie v súčasnosti pripravuje spoločný prístup k porovnávacím skúškam potravinových výrobkov.
- (43) Pri presadzovaní práva sa však ukázalo, že v prípade neexistencie jasného ustanovenia nemusí byť spotrebiteľom, obchodníkom a príslušným vnútroštátnym orgánom jasné, ktoré obchodné praktiky by mohli byť v rozpore so smernicou 2005/29/ES. Preto by sa smernica 2005/29/ES mala zmeniť tak, aby sa ňou obchodníkom aj orgánom na presadzovanie práva zabezpečovala právna istota, a to jasným zákazom uvádzania na trh výrobku ako identického s výrobkom uvádzaným na trh v niekoľkých ďalších členských štátoch, v ktorých má takýto výrobok podstatne odlišné zloženie alebo vlastnosti. Príslušné orgány by mali individuálne posudzovať a riešiť takéto praktiky podľa ustanovení smernice. Pri uskutočňovaní posúdenia by mal príslušný orgán zohľadniť, či takéto rozlíšenie je pre spotrebiteľa ľahko rozpoznateľné, právo obchodníka na úpravu výrobkov rovnakej značky pre rôzne geografické trhy v dôsledku legitímnych faktorov, ako sú dostupnosť alebo sezónnosť surovín, stanovené spotrebiteľské preferencie alebo dobrovoľné stratégie zamerané na zlepšovanie prístupu k zdravým a výživným potravinám, ako aj právo obchodníka ponúkať výrobky rovnakej značky na rôznych geografických trhoch v baleniach rôznej hmotnosti alebo objemu.
- (44) Hoci je predaj mimo prevádzkových priestorov legitímnym a zavedeným predajným kanálom rovnako ako predaj v prevádzkových priestoroch obchodníka a predaj na diaľku, niektoré osobitne agresívne alebo klamlivé marketingové praktiky v súvislosti s návštevami v domácnosti spotrebiteľa bez predchádzajúceho súhlasu spotrebiteľa alebo obchodnými zájazdmi môžu na spotrebiteľov vyvíjať nátlak na zakúpenie tovaru, ktorý by si inak nekúpili, a/alebo na zakúpenie predraženého tovaru, pri ktorom sa vyžaduje okamžitá platba. Takéto praktiky sú často zacielené na starších alebo inak zraniteľných spotrebiteľov. Niektoré členské štáty vnímajú tieto praktiky ako neželané a považujú za potrebné obmedziť určité formy a aspekty predaja mimo prevádzkových priestorov v zmysle smernice 2011/83/EÚ, ako sú agresívny a klamlivý marketing alebo predaj výrobku v súvislosti s nevyžiadanými návštevami v domácnosti spotrebiteľa alebo obchodnými zájazdmi, na základe verejnej politiky alebo rešpektovania súkromného života spotrebiteľov chráneného článkom 7 Charty základných práv EÚ. V súlade so zásadou subsidiarity a na uľahčenie presadzovania práva by sa preto malo objasniť, že smernicou 2005/29/ES nie je dotknutá sloboda členských štátov prijímať opatrenia bez potreby posúdenia jednotlivých prípadov konkrétnej praktiky, a to s cieľom chrániť oprávnené záujmy spotrebiteľov, pokiaľ ide o nevyžiadané návštevy obchodníka v súkromnom obydlí spotrebiteľa na účely

⁴⁶

C(2017) 6532.

ponúkania alebo predaja výrobkov alebo v súvislosti s obchodnými zájazdmi organizovanými obchodníkom s cieľom alebo účinkom propagácie alebo predaja výrobkov spotrebiteľom, ak sú takéto podmienky opodstatnené verejnou politikou alebo ochranou súkromného života. Všetky takéto ustanovenia by mali byť primerané a nediskriminačné. Od členských štátov by sa malo vyžadovať, aby všetky vnútroštátne ustanovenia prijaté v tomto zmysle oznámili Komisii, takže Komisia bude môcť tieto informácie sprístupniť všetkým zainteresovaným stranám a monitorovať primeranosť a zákonnosť týchto opatrení.

- (45) V súlade so spoločným politickým vyhlásením členských štátov a Komisie z 28. septembra 2011 k vysvetľujúcim dokumentom⁴⁷ sa členské štáty zaviazali v odôvodnených prípadoch pripojiť k svojim oznámeniam transpozičných opatrení 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.
- (46) Keďže ciele tejto smernice, teda lepšie presadzovanie a modernizáciu právnych predpisov v oblasti ochrany spotrebiteľa, nemožno uspokojivo dosiahnuť na úrovni členských štátov, ale možno ich lepšie dosiahnuť na úrovni Únie vzhľadom na to, že daný problém sa týka celej Únie, Únia môže 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 týchto cieľov,

PRIJALI TÚTO SMERNICU:

Článok 1

Zmeny smernice 2005/29/ES

Smernica 2005/29/ES sa mení takto:

1. Článok 3 sa mení takto:

- a) Odsek 5 sa nahrádza takto:

„Touto smernicou sa členským štátom nebráni prijať ustanovenia na ochranu oprávnených záujmov spotrebiteľov, pokiaľ ide o agresívne alebo klamlivé marketingové či predajné praktiky v súvislosti s nevyžiadanými návštevami obchodníka v domácnosti spotrebiteľa alebo obchodnými zájazdmi organizovanými obchodníkom s cieľom alebo účinkom propagovať alebo predávať výrobky spotrebiteľom, za predpokladu, že takéto obmedzenia sú opodstatnené verejnou politikou alebo rešpektovaním súkromného života.“;

- b) Odsek 6 sa nahrádza takto:

„Členské štáty bezodkladne oznámia Komisii akékoľvek vnútroštátne ustanovenia, ktoré sa uplatňujú na základe odseku 5, ako aj akékoľvek následné zmeny. Komisia zabezpečí jednoduchý prístup spotrebiteľov a obchodníkov k týmto informáciám na špecializovanom webovom sídle.“

2. Do článku 6 ods. 2 sa vkladá nasledujúce písmeno c):

⁴⁷ Ú. v. EÚ C 369, 17.12.2011, s. 14.

„c) akýkoľvek marketing výrobku ako identický s rovnakým výrobkom uvádzaným na trh v niekoľkých ďalších členských štátoch, kde majú tieto výrobky podstatne odlišné zloženie alebo vlastnosti;“.

3. V článku 7 ods. 4 sa písmeno d) nahrádza takto:

„d) dojednania o spôsobe platby, dodaní a predvedení, ak sa odlišujú od požiadaviek odbornej starostlivosti;“.

4. Vkladá sa tento článok 11a:

„Článok 11a

Náprava

1. Okrem požiadavky na zabezpečenie vhodných a účinných prostriedkov na presadzovanie súladu uvedených v článku 11 členské štáty zabezpečia dostupnosť zmluvných aj mimozmluvných prostriedkov nápravy spotrebiteľom, ktorí boli poškodení nekalými obchodnými praktikami, s cieľom odstrániť všetky účinky týchto nekalých obchodných praktík v súlade s ich vnútroštátnymi právnymi predpismi.

2. Zmluvné prostriedky nápravy obsahujú minimálne možnosť spotrebiteľa jednostranne vypovedať zmluvu.

3. Mimozmluvné prostriedky nápravy obsahujú minimálne možnosť náhrady škody, ktorú utrpel spotrebiteľ.“

5. Článok 13 sa nahrádza takto:

„Článok 13

Sankcie

1. Členské štáty stanovia pravidlá o sankciách uplatniteľné pri porušení vnútroštátnych ustanovení prijatých na základe tejto smernice a prijímajú všetky nevyhnutné opatrenia na zabezpečenie ich vykonávania. Uvedené sankcie musia byť účinné, primerané a odrádzajúce.

2. Pri rozhodovaní o tom, či uložiť sankciu a na akej úrovni, členské štáty zabezpečia, aby správne orgány alebo súdy v prípade potreby náležite zohľadnili tieto kritériá:

- a) povahu, závažnosť a trvanie alebo dočasné účinky porušenia právnych predpisov;
- b) počet postihnutých spotrebiteľov vrátane spotrebiteľov v iných členských štátoch;
- c) akékoľvek opatrenie prijaté obchodníkom na zmiernenie škody, ktorú utrpeli spotrebiteľia, alebo na jej nápravu;
- d) v prípade potreby zámernosť alebo nedbanlivosť, ktorou je charakterizované porušenie právnych predpisov;
- e) všetky predchádzajúce porušenia právnych predpisov, ktorých sa obchodník dopustil;
- f) získané finančné výhody alebo straty, ktorým obchodník v dôsledku porušenia zabránil;

g) všetky ostatné priťažujúce alebo poľahčujúce faktory vzťahujúce sa na okolnosti prípadu.

3. Ak sa sankcia ukladá v podobe pokuty, pri určovaní jej výšky sa zohľadnia aj ročný obrat obchodníka porušujúceho predpisy, jeho čistý zisk a všetky pokuty, ktoré mu boli uložené za rovnaké alebo iné porušenia tejto smernice v iných členských štátoch.

4. Členské štáty zabezpečia, aby sankcie za rozšírené porušovanie právnych predpisov a rozšírené porušovanie právnych predpisov s rozmerom Únie v zmysle nariadenia (EÚ) 2017/2934 obsahovali možnosť uložiť pokuty, ktorých maximálna výška bude minimálne 4 % ročného obratu obchodníka v dotknutom členskom štáte alebo v dotknutých členských štátoch.

5. Pri rozhodovaní o rozdelení výnosov z pokút členské štáty zohľadnia všeobecné záujmy spotrebiteľov.

6. Členské štáty oznámia svoje pravidlá o sankciách Komisii do [dátum transpozície smernice] a bezodkladne jej oznámia všetky následné zmeny, ktoré majú na ne vplyv.“

6. Bod 11 prílohy I sa nahrádza takto:

„11. Využívanie redakčného priestoru v médiách alebo poskytovanie informácií spotrebiteľovi po zadaní online dopytu vyhľadávania spotrebiteľom na podporu produktu, keď obchodník zaplatil za podporu predaja, bez toho, že by to bolo vysvetlené v obsahu, vo výsledkoch vyhľadávania, obrazom alebo zvukom ako jasne identifikovateľné pre spotrebiteľa (skrytá reklama; platené umiestnenie alebo platené zaradenie). Toto platí bez toho, aby bola dotknutá smernica 2010/13/EÚ⁴⁸.

Článok 2

Zmeny smernice 2011/83/EÚ

Smernica 2011/83/EÚ sa mení takto:

1. Článok 2 sa mení takto:

a) Vkladá sa tento odsek 4a:

„4a. „osobné údaje“ sú osobné údaje v zmysle článku 4 ods. 1 nariadenia (EÚ) 2016/679;“;

b) Odsek 6 sa nahrádza takto:

„6. „zmluva o službách“ je akákoľvek zmluva, ktorá nie je kúpnu zmluvou a na základe ktorej obchodník poskytne alebo sa zaviaže poskytnúť spotrebiteľovi službu a spotrebiteľ uhradí alebo sa zaviaže uhradiť jej cenu. Odkaz na „služby“ sa týka aj „digitálnych služieb“ a odkaz na „zmluvu o službách“ sa týka aj „zmluvy o poskytovaní digitálnej služby;“;

c) Odsek 11 sa nahrádza takto:

⁴⁸

Smernica Európskeho parlamentu a Rady 2010/13/EÚ z 10. marca 2010 o koordinácii niektorých ustanovení upravených zákonom, iným právnym predpisom alebo správnym opatrením v členských štátoch týkajúcich sa poskytovania audiovizuálnych mediálnych služieb (smernica o audiovizuálnych mediálnych službách) (Ú. v. EÚ L 95, 15.4.2010, s. 1).

„11. „digitálny obsah“ sú dáta, ktoré sa vyprodukujú a dodajú v digitálnej forme vrátane videosúborov, zvukových súborov, aplikácií, digitálnych hier a akéhokoľvek ďalšieho softvéru;“;

d) Dopĺňajú sa tieto odseky:

„16. „zmluva o dodávaní digitálneho obsahu, ktorý sa nedodáva na hmotnom nosiči“ je zmluva, na základe ktorej obchodník dodáva alebo sa zaväzuje dodávať spotrebiteľovi konkrétny digitálny obsah a spotrebiteľ zaplatí alebo sa zaväzuje zaplatiť jeho cenu. Patria sem aj zmluvy, na základe ktorých spotrebiteľ poskytne alebo sa zaväzuje poskytnúť obchodníkovi osobné údaje, s výnimkou situácie, keď osobné údaje poskytnuté spotrebiteľom spracúva výlučne obchodník na účely dodania digitálneho obsahu alebo dodržania právnych požiadaviek, ktoré sa naňho vzťahujú, pričom ich nespracúva na žiadny iný účel;

17. „digitálna služba“ je a) služba umožňujúca spotrebiteľovi vytvárať, spracúvať alebo ukladať údaje v digitálnej podobe, alebo k nim získavať prístup; alebo b) služba umožňujúca spoločné využívanie údajov v digitálnej podobe, ktoré nahral alebo vytvoril spotrebiteľ alebo iní používatelia danej služby, alebo umožňujúca akúkoľvek inú interakciu s takýmito údajmi vrátane spoločného využívania videosúborov a zvukových súborov a iných hosťateľských služieb pre iné súbory, textového editovania alebo hier ponúkaných v prostredí cloud computing a sociálnych médií;

18. „zmluva o poskytovaní digitálnej služby“ je zmluva, na základe ktorej obchodník poskytne alebo sa zaväzuje poskytnúť spotrebiteľovi digitálnu službu a spotrebiteľ uhradí alebo sa zaväzuje uhradiť jej cenu. Patria sem aj zmluvy, na základe ktorých spotrebiteľ poskytne alebo sa zaväzuje poskytnúť obchodníkovi osobné údaje, s výnimkou situácie, keď osobné údaje poskytnuté spotrebiteľom spracúva výlučne obchodník na účely dodania digitálnej služby alebo dodržania právnych požiadaviek, ktoré sa naňho vzťahujú, pričom ich nespracúva na žiadny iný účel;

19. „online trh“ je poskytovateľ služieb, ktorý umožňuje spotrebiteľom uzatvárať online zmluvy s obchodníkmi a so spotrebiteľmi v online rozhraní online trhu;

20. „online rozhranie“ je online rozhranie vymedzené v článku 2 ods. 16 nariadenia (EÚ) 2018/302.“

2. V článku 5 ods. 1 sa písmená g) a h) nahrádzajú takto:

„g) prípadne informáciu o funkčnosti digitálneho obsahu a digitálnych služieb vrátane uplatniteľných technických ochranných opatrení;

h) prípadne informáciu o akejkoľvek relevantnej interoperabilite digitálneho obsahu a digitálnych služieb s hardvérom a softvérom, o ktorých obchodník vie alebo v prípade ktorých možno logicky predpokladať, že o nich vie.“

3. V článku 6 ods. 1 sa písmená c), r) a s) nahrádzajú takto:

„c) poštovú adresu, na ktorej má obchodník sídlo, ako aj jeho telefónne číslo, e-mailovú adresu alebo iné prostriedky online komunikácie, ktorými sa zabezpečí, že spotrebiteľ môže uchovávať korešpondenciu s obchodníkom na trvalom nosiči, aby mohol spotrebiteľ rýchlo kontaktovať obchodníka a účinne

s ním komunikovať. Prípadne obchodník poskytne aj poštovú adresu a totožnosť obchodníka, v mene ktorého koná;

r) prípadne informáciu o funkčnosti digitálneho obsahu a digitálnych služieb vrátane uplatniteľných technických ochranných opatrení;

s) prípadne informáciu o akejkoľvek relevantnej interoperabilite digitálneho obsahu a digitálnych služieb s hardvérom a so softvérom, o ktorej obchodník vie alebo v prípade ktorej možno logicky predpokladať, že o nej vie.“

4. Vkladá sa tento článok 6a:

„Článok 6a

Dodatočné požiadavky na informácie v prípade zmlúv uzatváraných na online trhoch

Predtým ako sa zmluva uzavretá na diaľku či akákoľvek zodpovedajúca ponuka na online trhu stane pre spotrebiteľa záväznou, online trh mu poskytne tieto informácie:

- a) hlavné parametre, ktoré určujú miesto v poradí ponúk poskytovaných spotrebiteľovi, ako výsledok jeho dopytu vyhľadávania na online trhu;
- b) či je tretia strana ponúkajúca tovar, služby alebo digitálny obsah obchodníkom alebo nie, a to na základe vyhlásenia, ktoré daná tretia strana poskytne online trhu;
- c) či sa práva spotrebiteľa vyplývajúce z právnych predpisov Únie v oblasti ochrany spotrebiteľa uplatňujú na uzavretú zmluvu; a
- d) ak sa zmluva s obchodníkom uzavrela, ktorý obchodník je zodpovedný za zabezpečenie uplatňovania práv spotrebiteľa vyplývajúcich z právnych predpisov Únie v oblasti ochrany spotrebiteľa v súvislosti so zmluvou. Touto požiadavkou nie je dotknutá zodpovednosť, ktorú online trh môže mať alebo môže nadobudnúť, pokiaľ ide o osobitné prvky zmluvy.“

5. Odsek 3 v článku 7 sa nahrádza takto:

„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 stanovenej v článku 9 ods. 2, a ak je podľa zmluvy spotrebiteľ povinný zaplatiť, obchodník spotrebiteľa požiada, aby o to výslovne požiadal na trvalom nosiči.“

6. Článok 8 sa mení takto:

a) Odsek 4 sa nahrádza takto:

„4. Ak je zmluva uzatvorená pomocou prostriedku komunikácie na diaľku, ktorý poskytuje obmedzený čas alebo priestor na zobrazenie informácií, obchodník poskytne na tomto osobitnom prostriedku pred uzatvorením takejto zmluvy aspoň predzmluvné informácie o hlavných vlastnostiach tovaru alebo služby, totožnosti obchodníka, celkovej cene, práve na odstúpenie od zmluvy, dĺžke trvania zmluvy a v prípade zmluvy na neurčitý čas o podmienkach vypovedania zmluvy, uvedené v článku 6 ods. 1 písm. a), b), e), h) a o), s výnimkou vzorového formulára na odstúpenie od zmluvy stanoveného

v prílohe I(B) uvedeného v písmene h). Ostatné informácie uvedené v článku 6 ods. 1 obchodník poskytne spotrebiteľovi primeraným spôsobom v súlade s odsekom 1 tohto článku.“;

b) Odsek 8 sa nahrádza takto:

„8. 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 stanovenej v článku 9 ods. 2, a ak je podľa zmluvy spotrebiteľ povinný zaplatiť, obchodník spotrebiteľa požiada, aby o to výslovne požiadal.“

7. Článok 13 sa mení takto:

a) Odsek 3 sa nahrádza takto:

„3. Pokiaľ obchodník v prípade kúpnych zmlúv nenavrhol, že si tovar vyzdvihne sám, môže počkať s vrátením platby dovtedy, kým nedostane tovar späť.“;

b) Dopĺňajú sa tieto odseky:

„4. Pokiaľ ide o osobné údaje spotrebiteľa, obchodník dodržiava povinnosti uplatniteľné podľa nariadenia (EÚ) 2016/679.

5. Pokiaľ ide o akýkoľvek digitálny obsah v rozsahu, v ktorom nepredstavuje osobné údaje, ktorý spotrebiteľ nahral alebo vytvoril v rámci používania digitálneho obsahu alebo digitálnej služby poskytovanej obchodníkom, obchodník dodržiava povinnosti a môže uplatňovať práva podľa [smernice o digitálnom obsahu].“

8. Článok 14 sa mení takto:

1. Odsek 2 sa nahrádza takto:

„Po vypovedaní zmluvy sa spotrebiteľ zdrží používania digitálneho obsahu alebo digitálnej služby a ich poskytovania tretím stranám.“

2. Odsek 4 písm. b) sa mení takto:

a) Bod ii) sa mení takto:

„ii) spotrebiteľ nepotvrdil, že udelením súhlasu stráca právo na odstúpenie od zmluvy;“;

b) Bod iii) sa vypúšťa.

9. Článok 16 sa mení takto:

a) Písmeno a) sa nahrádza takto:

„a) o zmluvy o službách, u ktorých došlo k úplnému poskytnutiu služby, ak sa poskytovanie začalo s predchádzajúcim výslovným súhlasom spotrebiteľa;“;

2. Písmeno m) sa nahrádza takto:

„m) o zmluvy o dodávaní digitálneho obsahu nedodávaného na hmotnom nosiči, ak sa jeho poskytovanie už začalo a, v prípade zmlúv ukládajúcich spotrebiteľovi povinnosť peňažnej úhrady, ak spotrebiteľ udelil predchádzajúci výslovný súhlas so začatím plnenia zmluvy počas lehoty na uplatnenie práva

na odstúpenie od zmluvy a spotrebiteľ potvrdil, že tým stráca právo na odstúpenie od zmluvy;“;

3. Dopĺňa sa toto písmeno:

„n) o dodávanie tovaru, s ktorým spotrebiteľ zaobchádzal počas lehoty na uplatnenie práva na odstúpenie od zmluvy iným spôsobom, než je potrebné na zistenie povahy, vlastností a funkčnosti tovaru.“

10. Článok 24 sa nahrádza takto:

„Sankcie

1. Členské štáty stanovujú pravidlá o sankciách uplatniteľné pri porušení vnútroštátnych ustanovení prijatých na základe tejto smernice a prijímajú všetky nevyhnutné opatrenia na zabezpečenie ich vykonávania. Uvedené sankcie musia byť účinné, primerané a odrádzajúce.

2. Pri rozhodovaní o tom, či uložiť sankciu a na akej úrovni, členské štáty zabezpečia, aby správne orgány alebo súdy v prípade potreby náležite zohľadnili tieto kritériá:

- a) povahu, závažnosť a trvanie alebo dočasné účinky porušenia právnych predpisov;
- b) počet postihnutých spotrebiteľov vrátane spotrebiteľov v iných členských štátoch;
- c) akékoľvek opatrenie prijaté obchodníkom na zmiernenie škody, ktorú utrpeli spotrebiteľia, alebo na jej nápravu;
- d) v prípade potreby zámernosť alebo nedbanlivosť, ktorou je charakterizované porušenie právnych predpisov;
- e) všetky predchádzajúce porušenia právnych predpisov, ktorých sa obchodník dopustil;
- f) získané finančné výhody alebo straty, ktorým obchodník v dôsledku porušenia zabránil;
- g) všetky ostatné prítiažujúce alebo poľahčujúce faktory vzťahujúce sa na okolnosti prípadu.

3. Ak sa sankcia ukladá v podobe pokuty, pri určovaní jej výšky sa zohľadnia aj ročný obrát obchodníka porušujúceho predpisy, jeho čistý zisk a všetky pokuty, ktoré mu boli uložené za rovnaké alebo iné porušenia tejto smernice v iných členských štátoch.

4. Členské štáty zabezpečia, aby sankcie za rozšírené porušovanie právnych predpisov a rozšírené porušovanie právnych predpisov s rozmerom Únie v zmysle nariadenia (EÚ) 2017/2934 obsahovali možnosť uložiť pokuty, ktorých maximálna výška bude minimálne 4 % ročného obrátu obchodníka v dotknutom členskom štáte alebo v dotknutých členských štátoch.

5. Pri rozhodovaní o rozdelení výnosov z pokút členské štáty zohľadnia všeobecné záujmy spotrebiteľov.

6. Členské štáty oznámia svoje pravidlá o sankciách Komisii do [dátum transpozície smernice] a bezodkladne jej oznámia všetky následné zmeny, ktoré majú na ne vplyv.“

11. Príloha I sa mení takto:

1. Bod A sa mení takto:

- a) Bod A tretí odsek pod nadpisom Právo na odstúpenie od zmluvy sa nahrádza takto:

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

- b) Odsek 2 pod nadpisom Pokyny na vyplnenie sa nahrádza takto:

„[2.] Doplňte meno/názov, poštovú adresu a svoje telefónne číslo alebo e-mailovú adresu.“;

- c) Odsek 4 pod nadpisom Pokyny na vyplnenie sa nahrádza takto:

„[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.“.“;

- d) Odsek 5 písm. c) pod nadpisom Pokyny na vyplnenie sa vypúšťa.

2. V bode B sa prvá zarážka nahrádza takto:

„Komu [Obchodník doplní svoje meno/názov, geografickú adresu a prípadne e-mailovú adresu]:“

Článok 3

Zmeny smernice 93/13/ES

Smernica 93/13/EHS sa mení takto:

Vkladá sa tento článok 8b:

„Článok 8b

1. Členské štáty stanovujú pravidlá o sankciách uplatniteľné pri porušení vnútroštátnych ustanovení prijatých na základe tejto smernice a prijímajú všetky nevyhnutné opatrenia na zabezpečenie ich vykonávania. Uvedené sankcie musia byť účinné, primerané a odrádzajúce.

2. Pri rozhodovaní o tom, či uložiť sankciu a na akej úrovni, členské štáty zabezpečia, aby správne orgány alebo súdy v prípade potreby náležite zohľadnili tieto kritériá:

- a) povahu, závažnosť a trvanie alebo dočasné účinky porušenia právnych predpisov;
- b) počet postihnutých spotrebiteľov vrátane spotrebiteľov v iných členských štátoch;
- c) akékoľvek opatrenie prijaté obchodníkom na zmiernenie škody, ktorú utrpeli spotrebiteľia, alebo na jej nápravu;
- d) v prípade potreby zámernosť alebo nedbanlivosť, ktorou je charakterizované porušenie právnych predpisov;

- e) všetky predchádzajúce porušenia právnych predpisov, ktorých sa obchodník dopustil;
- f) získané finančné výhody alebo straty, ktorým obchodník v dôsledku porušenia zabránil;
- g) všetky ostatné priťažujúce alebo poľahčujúce faktory vzťahujúce sa na okolnosti prípadu.

3. Ak sa sankcia ukladá v podobe pokuty, pri určovaní jej výšky sa zohľadnia aj ročný obrat obchodníka porušujúceho predpisy, jeho čistý zisk a všetky pokuty, ktoré mu boli uložené za rovnaké alebo iné porušenia tejto smernice v iných členských štátoch.

4. Členské štáty zabezpečia, aby sankcie za rozšírené porušovanie právnych predpisov a rozšírené porušovanie právnych predpisov s rozmerom Únie v zmysle nariadenia (EÚ) 2017/2934 obsahovali možnosť uložiť pokuty, ktorých maximálna výška bude minimálne 4 % ročného obratu obchodníka v dotknutom členskom štáte alebo v dotknutých členských štátoch.

5. Pri rozhodovaní o rozdelení výnosov z pokút členské štáty zohľadnia všeobecné záujmy spotrebiteľov.

6. Členské štáty oznámia svoje pravidlá o sankciách Komisii do [dátum transpozície smernice] a bezodkladne jej oznámia všetky následné zmeny, ktoré majú na ne vplyv.“

Článok 4

Zmeny smernice 98/6/ES

Smernica 98/6/ES sa mení takto:

Článok 8 sa nahrádza takto:

„Článok 8

1. Členské štáty stanovia pravidlá o sankciách uplatniteľné pri porušení vnútroštátnych ustanovení prijatých na základe tejto smernice a prijímú všetky nevyhnutné opatrenia na zabezpečenie ich vykonávania. Uvedené sankcie musia byť účinné, primerané a odrádzajúce.

2. Pri rozhodovaní o tom, či uložiť sankciu a na akej úrovni, členské štáty zabezpečia, aby správne orgány alebo súdy v prípade potreby náležite zohľadnili tieto kritériá:

- i) povahu, závažnosť a trvanie alebo dočasné účinky porušenia právnych predpisov;
- j) počet postihnutých spotrebiteľov vrátane spotrebiteľov v iných členských štátoch;
- k) akékoľvek opatrenie prijaté obchodníkom na zmiernenie škody, ktorú utrpeli spotrebiteľia, alebo na jej nápravu;
- l) v prípade potreby zámernosť alebo nedbanlivosť, ktorou je charakterizované porušenie právnych predpisov;
- m) všetky predchádzajúce porušenia právnych predpisov, ktorých sa obchodník dopustil;

- n) získané finančné výhody alebo straty, ktorým obchodník v dôsledku porušenia zabránil;
- o) všetky ostatné priťažujúce alebo poľahčujúce faktory vzťahujúce sa na okolnosti prípadu.

3. Ak sa sankcia ukladá v podobe pokuty, pri určovaní jej výšky sa zohľadnia aj ročný obrat obchodníka porušujúceho predpisy, jeho čistý zisk a všetky pokuty, ktoré mu boli uložené za rovnaké alebo iné porušenia tejto smernice v iných členských štátoch.

4. Členské štáty zabezpečia, aby sankcie za rozšírené porušovanie právnych predpisov a rozšírené porušovanie právnych predpisov s rozmerom Únie v zmysle nariadenia (EÚ) 2017/2934 obsahovali možnosť uložiť pokuty, ktorých maximálna výška bude minimálne 4 % ročného obratu obchodníka v dotknutom členskom štáte alebo v dotknutých členských štátoch.

5. Pri rozhodovaní o rozdelení výnosov z pokút členské štáty zohľadnia všeobecné záujmy spotrebiteľov.

6. Členské štáty oznámia svoje pravidlá o sankciách Komisii do [dátum transpozície smernice] a bezodkladne jej oznámia všetky následné zmeny, ktoré majú na ne vplyv.“

Článok 5

Transpozícia

1. Členské štáty prijímajú a uverejnia najneskôr 18 mesiacov po prijatí zákony, iné právne predpisy a správne opatrenia potrebné na dosiahnutie súladu s touto smernicou. Komisii bezodkladne oznámia znenie týchto ustanovení.

Členské štáty uplatňujú uvedené ustanovenia po šiestich mesiacoch od uplynutia lehoty na transpozíciu.

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

2. Členské štáty oznámia Komisii znenie hlavných ustanovení vnútroštátnych právnych predpisov, ktoré prijímajú v oblasti pôsobnosti tejto smernice.

Článok 6

Nadobudnutie účinnosti

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

Článok 7

Adresáti

Táto smernica je určená členským štátom.

V Bruseli

*Za Európsky parlament
predseda*

*Za Radu
predseda*