

V Bruseli 2. marca 2023
(OR. en)

7037/23

**Medziinštitucionálny spis:
2022/0147(COD)**

**CONSOM 63
MI 159
COMPET 164
EF 61
ECOFIN 209
DIGIT 33
CODEC 288
CYBER 45**

VÝSLEDOK ROKOVANIA

Od:	Generálny sekretariát Rady
Komu:	Delegácie
Č. predch. dok.:	6363/23 + COR1 + ADD1
Č. dok. Kom.:	9053/22 + ADD1-4
Predmet:	Návrh SMERNICE EURÓPSKEHO PARLAMENTU A RADY, ktorou sa mení smernica 2011/83/EÚ, pokiaľ ide o zmluvy o finančných službách uzavreté na diaľku, a ktorou sa zrušuje smernica 2002/65/ES – všeobecné smerovanie

Delegáciám v prílohe zasielame znenie všeobecného smerovania, ako ho prijala Rada pre konkurencieschopnosť na zasadnutí 2. marca 2023.

2022/0147(COD)

Návrh

SMERNICA EURÓPSKEHO PARLAMENTU A RADY,

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

(Text s významom pre EHP)

EURÓPSKY PARLAMENT A RADA EURÓPSKEJ ÚNIE,

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

so zreteľom na návrh Európskej komisie,

po postúpení návrhu legislatívneho aktu národným parlamentom,

so zreteľom na stanovisko Európskej centrálnej banky¹,

so zreteľom na stanovisko Európskeho hospodárskeho a sociálneho výboru²,

konajúc v súlade s riadnym legislatívnym postupom,

¹

...

²

...

keďže:

- (1) V smernici Európskeho parlamentu a Rady 2002/65/ES³ sa na úrovni Únie stanovujú pravidlá týkajúce sa poskytovania finančných služieb spotrebiteľom na diaľku. Zároveň sa v smernici Európskeho parlamentu a Rady 2011/83/EÚ⁴ okrem iného stanovujú pravidlá uplatniteľné na zmluvy na diaľku týkajúce sa predaja tovaru a poskytovania služieb uzavreté medzi obchodníkom a spotrebiteľom.
- (2) V článku 169 ods. 1 a článku 169 ods. 2 písm. a) Zmluvy o fungovaní Európskej únie (ZFEÚ) sa stanovuje, že Únia má prispievať k dosiahnutiu vysokej úrovne ochrany spotrebiteľa opatreniami prijatými podľa článku 114 zmluvy. V článku 38 Charty základných práv Európskej únie (ďalej len „charta“) sa stanovuje, že politiky Únie zabezpečia vysokú úroveň ochrany spotrebiteľa.
- (3) V rámci vnútorného trhu sa v záujme zabezpečenia slobody výberu vyžaduje vysoký stupeň ochrany spotrebiteľa v oblasti zmlúv o finančných službách uzavretých na diaľku, aby sa posilnila dôvera spotrebiteľov v predaj na diaľku.
- (4) Zabezpečenie rovnako vysokej úrovne ochrany spotrebiteľa na celom vnútornom trhu sa najlepšie dosiahne úplnou harmonizáciou. Úplná harmonizácia je potrebná na zaistenie toho, aby všetci spotrebiteľia v Únii požívali vysokú a rovnocennú úroveň ochrany svojich záujmov a aby sa vytvoril dobre fungujúci vnútorný trh. Členské štáty by preto nemali mať možnosť zachovať alebo zaviesť iné vnútroštátne ustanovenia ako tie, ktoré sú stanovené v tejto smernici, a to v súvislosti s aspektmi, na ktoré sa vzťahuje táto smernica, pokiaľ v nej nie je stanovené inak. Ak neexistujú takéto harmonizované ustanovenia, členské štáty by mali mať možnosť zachovať alebo zaviesť vnútroštátne právne predpisy.

³ Smernica Európskeho parlamentu a Rady 2002/65/ES z 23. septembra 2002 o poskytovaní finančných služieb spotrebiteľom na diaľku a o zmene a doplnení smernice Rady 90/619/EHS a smerníc 97/7/ES a 98/27/ES (Ú. v. ES L 271, 9.10.2002, s. 16).

⁴ Smernica Európskeho parlamentu a Rady 2011/83/EÚ z 25. októbra 2011 o právach spotrebiteľov, ktorou sa mení a dopĺňa smernica Rady 93/13/EHS a smernica Európskeho parlamentu a Rady 1999/44/ES a ktorou sa zrušuje smernica Rady 85/577/EHS a smernica 97/7/ES (Ú. v. EÚ L 304, 22.11.2011, s. 64).

- (5) Smernica 2002/65/ES bola predmetom rôznych preskúmaní. Z uvedených preskúmaní vyplynulo, že postupné zavádzanie právnych predpisov Únie týkajúcich sa konkrétnych produktov viedlo k značnému prekryvaniu so smernicou 2002/65/ES a že digitalizácia zhoršila niektoré aspekty, ktoré uvedená smernica v plnej miere nerieši.
- (6) Digitalizácia prispela k vývoju na trhu, ktorý sa v čase prijatia smernice 2002/65/ES nedal predvídať. Rýchly technologický vývoj, ku ktorému medzičasom došlo, totiž so sebou priniesol významné zmeny na trhu s finančnými službami. Napriek tomu, že na úrovni Únie bolo prijatých mnoho odvetvových aktov, finančné služby ponúkané spotrebiteľom sa značne rozvinuli a diverzifikovali. Objavili sa nové produkty, najmä v online prostredí, a ich používanie sa naďalej vyvíja často rýchlym a nepredvídateľným spôsobom. V tejto súvislosti zostáva horizontálne uplatňovanie smernice 2002/65/ES relevantné. Uplatňovanie smernice 2002/65/ES na finančné služby poskytované spotrebiteľom, ktorého sú regulované odvetvovými právnymi predpismi Únie, znamená, že súbor harmonizovaných pravidiel sa uplatňuje v prospech spotrebiteľov a obchodníkov. Tento prvok „záchranej siete“ prispieva k zabezpečeniu vysokej úrovne ochrany spotrebiteľa a zároveň k zabezpečeniu rovnakých podmienok pre obchodníkov.
- (7) S cieľom riešiť skutočnosť, že postupné zavádzanie odvetvových právnych predpisov Únie viedlo k značnému prekryvaniu daných právnych predpisov so smernicou 2002/65/ES a že digitalizácia zhoršila niektoré aspekty, ktoré uvedená smernica v plnej miere nerieši, vrátane toho, ako a kedy by sa mali spotrebiteľovi poskytovať informácie, je potrebné zrevidovať pravidlá uplatniteľné na zmluvy o finančných službách uzatvorené medzi spotrebiteľom a obchodníkom na diaľku a zároveň zabezpečiť uplatňovanie prvku „záchranej siete“ na **finančné služby, na ktoré sa buď nevzťahujú právne predpisy Únie pre jednotlivé odvetvia, alebo sú vylúčené z rozsahu pôsobnosti aktov Únie upravujúcich osobitné finančné služby.**

- (8) V smernici 2011/83/EÚ sa podobne ako v smernici 2002/65/ES stanovuje právo na predzmluvné informácie a právo na odstúpenie od zmluvy v prípade určitých spotrebiteľských zmlúv uzavretých na diaľku. Táto komplementárnosť je však obmedzená, keďže smernica 2011/83/EÚ sa nevzťahuje na finančné služby [...], **ktoré sú vymedzené ako služby bankovej, úverovej, poisťovacej, osobnej dôchodkovej, investičnej alebo platobnej povahy. V tejto súvislosti by sa mali účet sporenia na bývanie a zmluva o spotrebiteľskom úvere považovať za finančné služby. Predaj tovaru, ako sú drahé kovy, diamanty, víno alebo whisky, by sa ako taký nemal považovať za finančnú službu.**
- (9) Rozšírením rozsahu pôsobnosti smernice 2011/83/EÚ na zmluvy o finančných službách uzavreté na diaľku by sa mala zabezpečiť potrebná komplementárnosť. Vzhľadom na osobitnú povahu finančných služieb poskytovaných spotrebiteľom, najmä z dôvodu ich zložitosti, by sa však na zmluvy o finančných službách poskytovaných spotrebiteľom uzavreté na diaľku nemali uplatňovať všetky ustanovenia smernice 2011/83/EÚ. Osobitná kapitola s pravidlami uplatniteľnými iba na zmluvy o finančných službách spotrebiteľom uzavreté na diaľku by mala zabezpečiť potrebnú zrozumiteľnosť a právnu istotu.
- (9a) Táto smernica sa nevzťahuje na zmluvy o finančných službách uzavreté iným spôsobom ako na diaľku. Členské štáty preto môžu v súlade s právom Únie určiť, ktoré pravidlá sa uplatňujú na takéto zmluvy, a to aj uplatňovaním požiadaviek stanovených v tejto smernici na zmluvy, ktoré nepatria do rozsahu jej pôsobnosti.**
- (10) Hoci by sa na zmluvy o finančných službách uzavreté na diaľku nemali uplatňovať všetky ustanovenia smernice 2011/83/EÚ vzhľadom na osobitnú povahu týchto služieb, niekoľko ustanovení smernice 2011/83/EÚ, ako sú relevantné vymedzenia pojmov, pravidlá týkajúce sa doplnkových platieb, presadzovania, [...] sankcií, **zotrvačného predaja a oznamovania** by sa malo uplatňovať aj na zmluvy o finančných službách uzavreté na diaľku. Uplatňovaním uvedených ustanovení sa zabezpečuje komplementárnosť medzi rôznymi druhmi zmlúv uzavretými na diaľku. Rozšírením uplatňovania pravidiel o sankciách stanovených v smernici 2011/83/EÚ sa zabezpečí ukladanie účinných, primeraných a odrádzajúcich sankcií obchodníkom [...].

- (11) Osobitná kapitola v smernici 2011/83/EÚ by mala obsahovať stále relevantné a potrebné pravidlá smernice 2002/65/ES, najmä pokiaľ ide o právo na predzmluvné informácie a právo na odstúpenie od zmluvy, a pravidlá zabezpečujúce spravodlivosť na internete pri uzatváraní zmlúv o finančných službách na diaľku.
- (12) Keďže zmluvy o finančných službách uzavreté na diaľku sa najčastejšie uzatvárajú pomocou elektronických prostriedkov, pravidlá na zabezpečenie spravodlivosti na internete pri uzatváraní zmlúv o finančných službách na diaľku by mali prispieť k dosiahnutiu cieľov stanovených v článku 114 ZFEÚ a článku 38 Charty základných práv Európskej únie. Pravidlom o primeraných vysvetleniach by sa mala zabezpečiť väčšia transparentnosť a spotrebiteľovi by sa mala poskytnúť možnosť požiadať o ľudský zásah, keď je v interakcii s obchodníkom prostredníctvom **plne automatizovaných** online rozhraní, ako sú chatboty[...], **robotické poradenstvo, interaktívne nástroje** alebo podobné [...] **prostriedky**. [...] **Iné pravidlá týkajúce sa zabezpečenia online spravodlivosti, stanovené v iných aktoch Únie, ako napríklad v nariadení Európskeho parlamentu a Rady 2022/2065/EÚ⁵, sa môžu uplatňovať vtedy, keď sa zmluvy o finančných službách uzatvárajú na diaľku elektronickými prostriedkami. V záujme zabezpečenia vysokej úrovne ochrany spotrebiteľa by Komisia mala posúdiť, ako štruktúra, dizajn, funkcia alebo spôsob fungovania online rozhraní používaných obchodníkmi ovplyvňuje schopnosť spotrebiteľov prijímať slobodné, autonómne a informované rozhodnutia alebo voľbu. V tejto súvislosti by Komisia mala preskúmať také postupy, ako sú časovo ohrozené transakcie ponúkané s cieľom vzbudiť v spotrebiteľovi pocit naliehavosti z hľadiska urýchlenia uzavretia zmluvy a používanie diskriminačnej optimalizácie cien na základe individuálnej cenovej citlivosti.**

⁵ **Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2022/2065 z 19. októbra 2022 o jednotnom trhu s digitálnymi službami a o zmene smernice 2000/31/ES (akt o digitálnych službách) (Ú. v. EÚ L 277, 27.10.2022, s. 1).**

- (13) Určité finančné služby spotrebiteľom upravujú osobitné akty Únie, ktoré sa na tieto finančné služby naďalej uplatňujú. S cieľom zabezpečiť právnu istotu by sa malo objasniť, že ak iný akt Únie upravujúci konkrétne finančné služby obsahuje pravidlá týkajúce sa predzmluvných informácií, [...] [...] práva na odstúpenie od zmluvy **alebo primeraných vysvetlení, a bez ohľadu na úroveň podrobnosti týchto pravidiel**, na tieto konkrétne finančné služby poskytované spotrebiteľom by sa mali uplatňovať len príslušné ustanovenia týchto iných aktov Únie, pokiaľ nie je v uvedených aktoch stanovené inak, **vrátane výslovnej možnosti členských štátov vylúčiť uplatňovanie uvedených osobitných pravidiel**. **V tejto súvislosti vždy, keď sa v osobitnom akte Únie stanovujú pravidlá, ktoré členským štátom poskytujú možnosť neuplatňovať tento osobitný akt Únie, ale namiesto toho prejsť k uplatňovaniu iného osobitného aktu Únie, ako sa uvádza napríklad v článku 3 ods. 3 písm. a) smernice Európskeho parlamentu a Rady 2014/17/EÚ o zmluvách o úvere pre spotrebiteľov týkajúcich sa nehnuteľností určených na bývanie⁶, pravidlá tohto osobitného aktu Únie by mali mať prednosť a táto smernica by sa nemala uplatňovať. Podobne v prípadoch, keď sa v osobitnom akte Únie stanovujú pravidlá týkajúce sa primeraných alternatívnych opatrení na zabezpečenie toho, aby spotrebiteľia dostávali včasné informácie v predzmluvnom štádiu, ako sa uvádza napríklad v článku 3 ods. 5 smernice 2014/17/EÚ, by mali mať prednosť pravidlá stanovené v uvedenom osobitnom akte Únie a táto smernica by sa nemala uplatňovať.**

⁶ **Smernica Európskeho parlamentu a Rady 2014/17/EÚ zo 4. februára 2014 o zmluvách o úvere pre spotrebiteľov týkajúcich sa nehnuteľností určených na bývanie a o zmene smerníc 2008/48/ES a 2013/36/EÚ a nariadenia (EÚ) č. 1093/2010 (Ú. v. EÚ L 60, 28.2.2014, s. 34).**

(13a) Pokiaľ ide o predzmluvné informácie, niektoré akty Únie upravujúce konkrétne finančné služby obsahujú pravidlá, ktoré sú prispôsobené týmto konkrétnym finančným službám, koncipované s cieľom zabezpečiť, aby spotrebitelia dokázali pochopiť základné charakteristiky navrhovanej zmluvy. Napríklad v nariadení (EÚ) 2019/1238 o celoeurópskom osobnom dôchodkovom produkte (PEPP)⁷, smernici 2014/92/EÚ o porovnateľnosti poplatkov za platobné účty, o presune platobných účtov a o prístupe k platobným účtom so základnými funkciami⁸, smernici 2014/65/EÚ o trhoch s finančnými nástrojmi⁹ alebo smernici (EÚ) 2016/97 o distribúcii poistenia¹⁰ sa stanovujú predzmluvné informácie v základnom osobitnom akte Únie a Komisia sa takisto splnomocňuje prijímať delegované alebo vykonávacie akty. Na tieto konkrétne finančné služby poskytované spotrebiteľom by sa mali vzťahovať len požiadavky na predzmluvné informácie stanovené v takýchto aktoch Únie, pokiaľ sa v uvedených aktoch nestanovuje inak. Malo by to tak byť aj v prípade, keď sa v akte Únie, ktorým sa upravujú konkrétne finančné služby, stanovujú odlišné alebo minimálne pravidlá týkajúce sa predzmluvných informácií v porovnaní s pravidlami stanovenými v tejto smernici.

⁷ Ú. v. EÚ L 198, 25.7.2019, s. 1.

⁸ Ú. v. EÚ L 257, 28.8.2014, s. 214.

⁹ Smernica Európskeho parlamentu a Rady 2014/65/EÚ z 15. mája 2014 o trhoch s finančnými nástrojmi, ktorou sa mení smernica 2002/92/ES a smernica 2011/61/EÚ (Ú. v. EÚ L 173, 12.6.2014, s. 349 – 496).

¹⁰ Smernica Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/97 z 20. januára 2016 o distribúcii poistenia (Ú. v. EÚ L 26, 2.2.2016, s. 19 – 59).

(13b) Pokiaľ ide o právo na odstúpenie od zmluvy, ak akt Únie upravujúci konkrétne finančné služby poskytuje spotrebiteľom čas na zváženie dôsledkov podpísanej zmluvy, a bez ohľadu na to, ako sa podľa uvedeného aktu Únie nazýva, na tieto konkrétne finančné služby poskytované spotrebiteľom by sa mali vzťahovať len príslušné ustanovenia uvedeného aktu Únie, pokiaľ sa v uvedenom akte nestanovuje inak. Napríklad keď sa uplatňuje článok 186 smernice Európskeho parlamentu a Rady 2009/138/ES¹¹, uplatňujú sa pravidlá týkajúce sa „lehoty pre odstúpenie“ stanovené v smernici 2009/138/ES, a nie pravidlá týkajúce sa práva na odstúpenie od zmluvy stanovené v tejto smernici, a keď sa uplatňuje článok 14 ods. 6 smernice Európskeho parlamentu a Rady 2014/17/EÚ¹², **uplatňujú sa pravidlá týkajúce sa možnosti výberu medzi právom na odstúpenie od zmluvy a lehotou na premyslenie v zmysle smernice 2014/17/EÚ, a nie** pravidlá týkajúce sa práva na odstúpenie od zmluvy podľa tejto smernice [...].

¹¹ Smernica Európskeho parlamentu a Rady 2009/138/ES z 25. novembra 2009 o začatí a vykonávaní poistenia a zaistenia (Solventnosť II) (Ú. v. EÚ L 335, 17.12.2009, s. 1).

¹² Smernica Európskeho parlamentu a Rady 2014/17/EÚ zo 4. februára 2014 o zmluvách o úvere pre spotrebiteľov týkajúcich sa nehnuteľností určených na bývanie a o zmene smerníc 2008/48/ES a 2013/36/EÚ a nariadenia (EÚ) č. 1093/2010 (Ú. v. EÚ L 60, 28.2.2014, s. 34).

(13c) Pokiaľ ide o pravidlá o primeranom vysvetlení, [...]¹³ v niektorých aktoch Únie upravujúcich konkrétne finančné služby, ako je smernica 2014/17/EÚ o zmluvách o úvere pre spotrebiteľov týkajúcich sa nehnuteľností určených na bývanie¹⁴, **smernica 2014/65/EÚ o trhoch s finančnými nástrojmi**¹⁵ **a smernica (EÚ) 2016/97 o distribúcii poistenia**¹⁶ sú už stanovené pravidlá o primeraných vysvetleniach, ktoré majú obchodníci poskytovať spotrebiteľom v súvislosti s navrhovanou zmluvou. V záujme zabezpečenia právnej istoty by sa pravidlá o primeraných vysvetleniach stanovené v tejto smernici nemali uplatňovať na finančné služby patriace do rozsahu pôsobnosti aktov Únie upravujúcich konkrétne finančné služby, ktoré obsahujú pravidlá týkajúce sa [...] **primeraného vysvetlenia**, ktoré sa má poskytovať spotrebiteľovi pred uzavretím zmluvy, **bez ohľadu na to, ako sa v danom akte Únie nazýva.**

¹³ [...]

¹⁴ Smernica Európskeho parlamentu a Rady 2014/17/EÚ zo 4. februára 2014 o zmluvách o úvere pre spotrebiteľov týkajúcich sa nehnuteľností určených na bývanie a o zmene smerníc 2008/48/ES a 2013/36/EÚ a nariadenia (EÚ) č. 1093/2010 (Ú. v. EÚ L 60, 28.2.2014, s. 34).

¹⁵ **Smernica Európskeho parlamentu a Rady 2014/65/EÚ z 15. mája 2014 o trhoch s finančnými nástrojmi, ktorou sa mení smernica 2002/92/ES a smernica 2011/61/EÚ (Ú. v. EÚ L 173, 12.6.2014, s. 349 – 496).**

¹⁶ **Smernica Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/97 z 20. januára 2016 o distribúcii poistenia (Ú. v. EÚ L 26, 2.2.2016, s. 19 – 59).**

(13d) Ak sa v aktoch Únie upravujúcich konkrétne finančné služby stanovujú pravidlá týkajúce sa predzmluvných informácií, ale nestanovujú sa v nich pravidlá týkajúce sa práva na odstúpenie od zmluvy, mali by sa uplatňovať ustanovenia tejto smernice o práve na odstúpenie od zmluvy. Napríklad v smernici 2009/138/ES o začatí a vykonávaní poistenia a zaistenia (Solventnosť II) sa stanovujú pravidlá týkajúce sa požiadaviek na predzmluvné informácie, ale v súvislosti s neživotným poistením sa nestanovuje právo na poskytnutie času spotrebiteľovi na posúdenie dôsledkov podpísanej zmluvy. V takom prípade by sa mali uplatňovať pravidlá týkajúce sa predzmluvných informácií stanovené v akte Únie, ktorým sa upravujú konkrétne finančné služby, a mali by sa uplatňovať pravidlá týkajúce sa práva na odstúpenie od zmluvy stanovené v tejto smernici. Ak akt Únie upravujúci konkrétne finančné služby neobsahuje ustanovenia o informáciách o práve na odstúpenie od zmluvy, obchodník by mal tieto informácie poskytnúť v súlade s touto smernicou s cieľom zabezpečiť riadnu informovanosť spotrebiteľa.

(13e) Ak sa v aktoch Únie upravujúcich osobitné finančné služby stanovujú pravidlá týkajúce sa predzmluvných informácií, ale nestanovujú sa v nich pravidlá týkajúce sa práva na odstúpenie od zmluvy, mala by sa uplatňovať lehota na odstúpenie od zmluvy stanovená v tejto smernici a mala by začať plynúť buď odo dňa uzavretia zmluvy na diaľku podľa článku 16b ods. 1a tejto smernice, alebo od poskytnutia zmluvných podmienok a predzmluvných informácií v súlade s aktmi Únie, ktorými sa riadia tieto osobitné finančné služby, ak sa informácie poskytnú neskôr ako v deň uzavretia zmluvy na diaľku. Ak akt Únie upravujúci osobitné finančné služby neobsahuje ustanovenia o informáciách o práve na odstúpenie od zmluvy, obchodník by mal na to, aby lehota na odstúpenie od zmluvy začala plynúť, okrem zmluvných podmienok a predzmluvných informácií v súlade s aktom Únie upravujúcim tieto osobitné finančné služby, poskytnúť aj informácie o práve na odstúpenie od zmluvy stanovenom v tejto smernici.

- (14) Zmluvy o finančných službách poskytovaných spotrebiteľom dohodnuté na diaľku predpokladajú použitie prostriedkov komunikácie na diaľku, ktoré sa používajú v rámci systému predaja alebo poskytovania služieb na diaľku, ktorý si nevyžaduje súčasnú prítomnosť obchodníka a spotrebiteľa. S cieľom riešiť neustály vývoj týchto komunikačných prostriedkov by sa mali vymedziť zásady, ktoré budú platiť aj pre tie prostriedky, ktorých používanie ešte nie je rozšírené alebo ktoré ešte nie sú známe.
- (15) Jedna zmluva o finančnej službe, ktorá predpokladá za sebou nasledujúce operácie alebo nezávislé operácie rovnakého druhu vykonávané v časovej súvislosti, môže podliehať rôznemu právnemu režimu v rôznych členských štátoch, ale je dôležité, aby sa pravidlá uplatňovali rovnako vo všetkých členských štátoch. Na tento účel je vhodné stanoviť, že ustanovenia upravujúce zmluvy o finančných službách uzavreté na diaľku by sa mali uplatňovať na prvú zo sledu po sebe nasledujúcich operácií alebo samostatných operácií rovnakého druhu vykonávaných postupne, ktoré môžu byť považované za jeden celok, bez ohľadu na to, či táto operácia alebo tento sled operácií je predmetom jednej zmluvy alebo niekoľkých po sebe nasledujúcich zmlúv. **Ak neexistuje počiatočná dohoda, ustanovenia upravujúce zmluvy o finančných službách uzavreté na diaľku by sa mali uplatňovať na všetky po sebe nasledujúce alebo samostatné operácie s výnimkou predzmluvných informácií, ktoré by sa mali uplatňovať len na prvú operáciu.** Napríklad za „počiatočnú dohodu o poskytnutí služieb“ môže byť považované otvorenie bankového účtu a za „operácie“ môže byť považované uloženie prostriedkov na bankový účet alebo výber prostriedkov z neho. Doplnenie nových prvkov do počiatočnej dohody o poskytnutí služieb, **napríklad možnosti používať elektronický platobný nástroj spolu s existujúcim bankovým účtom,** netvorí „operáciu“, ale ďalšiu zmluvu. **V iných aktoch Únie upravujúcich konkrétne finančné služby sa môžu stanoviť odlišné pravidlá pre počiatočné dohody a operácie.**
- (16) S cieľom ohraničiť rozsah uplatňovania tejto smernice by sa pravidlá týkajúce sa zmlúv o finančných službách poskytovaných spotrebiteľom uzavretých na diaľku nemali uplatňovať na služby poskytované výlučne príležitostne a mimo obchodnej štruktúry určenej na uzatváranie zmlúv na diaľku.

- (17) Používanie prostriedkov komunikácie na diaľku by nemalo viesť k neoprávnenému obmedzeniu informácií poskytovaných spotrebiteľovi. V záujme transparentnosti by sa mali stanoviť požiadavky, pokiaľ ide o to, kedy by sa informácie mali poskytnúť spotrebiteľovi pred uzavretím zmluvy na diaľku a ako by sa mali tieto informácie poskytnúť spotrebiteľovi. Spotrebiteľia by mali dostať informácie [...] **v dostatočnom predstihu** pred uzatvorením zmluvy na diaľku, aby sa mohli rozhodnúť na základe úplných faktov. [...]
- (18) Požiadavky na informácie by sa mali modernizovať [...] a **mala by sa zabezpečiť ich nadčasovosť. Obchodník by preto mal spotrebiteľovi oznámiť svoje telefónne číslo, ale aj svoju e-mailovú adresu alebo iné komunikačné prostriedky, ktoré môžu zahŕňať rôzne spôsoby komunikácie, ako aj informácie o tom, kam adresovať sťažnosti. Požiadavky týkajúce sa politiky vybavovania sťažností by mohli určiť členské štáty. Spotrebiteľia by mali byť informovaní o osobitných dodatočných nákladoch na používanie prostriedkov komunikácie na diaľku, ktoré v prípade telefonической komunikácie zahŕňajú náklady vypočítané inou ako základnou sadzbou.** Spotrebiteľia by mali byť jasne informovaní aj v prípade, že cena, ktorá im bola predložená, je personalizovaná na základe automatizovaného spracúvania.

(18a) Podľa smernice 2002/65/ES by si členské štáty mohli zachovať alebo zaviesť prísnejšie ustanovenia o požiadavkách na predchádzajúce informovanie, ak sú tieto ustanovenia v súlade s právom Únie. Niekoľko členských štátov si v tejto súvislosti zachovalo alebo zaviedlo prísnejšie požiadavky na informovanie. Táto možnosť ponúknuť vyššiu úroveň ochrany spotrebiteľa, pokiaľ ide o pravidlá týkajúce sa predzmluvných informácií, by mala zostať zachovaná. To by sa malo vzťahovať tak na informačný katalóg, ako aj na spôsoby prezentácie informácií. Uplatňovanie prísnejších pravidiel môže zahŕňať aj uplatňovanie požiadaviek stanovených v aktoch Únie týkajúcich sa konkrétnych finančných služieb na finančné služby, na ktoré sa nevzťahujú tieto sektorové akty Únie.

(19) [...]

(20) [...]

(20a) Obchodník by mal poskytnúť všetky predzmluvné informácie v dostatočnom predstihu pred tým, ako sa spotrebiteľ zaviazal zmluvou uzavretou na diaľku alebo akoukoľvek zodpovedajúcou ponukou, aby mal spotrebiteľ dostatok času na prijatie informovaného rozhodnutia. Informácie by sa mali poskytovať na trvalom nosiči a takým spôsobom, aby ich spotrebiteľ ľahko pochopil a aby boli zároveň v čitateľnom formáte. Byť v čitateľnom formáte znamená napísané čitateľným typom písma čitateľnou veľkosťou a farbami, ktoré neznižujú zrozumiteľnosť informácií vrátane prípadov, keď je dokument prezentovaný, vytlačený alebo fotokopírovaný v čiernej a bielej farbe. Ak informácie nemožno poskytnúť na trvalom nosiči pred uzatvorením zmluvy z dôvodu médií, ktoré si spotrebiteľ zvolil, mali by sa poskytnúť ihneď po uzavretí zmluvy.

(21) Požiadavky na informácie by sa mali upraviť s cieľom zohľadniť technické obmedzenia určitých médií, ako sú obmedzenia počtu znakov na obrazovkách určitých mobilných telefónov. Ak obchodník v prípade obrazoviek mobilných telefónov prispôbil obsah a prezentáciu online rozhrania takýmto zariadeniam, najvýraznejšie a priamo sa musia poskytnúť tieto informácie: informácie o totožnosti obchodníka, hlavných charakteristikách finančnej služby poskytovanej spotrebiteľovi, celkovej cene, ktorú má spotrebiteľ zaplatiť obchodníkovi za finančnú službu poskytovanú spotrebiteľovi vrátane všetkých daní zaplatených prostredníctvom obchodníka, alebo ak nemožno určiť presnú cenu, informácie o základe pre výpočet ceny, ktorý spotrebiteľovi umožní overiť ju, a o existencii alebo neexistencii práva na odstúpenie od zmluvy vrátane podmienok, lehoty a postupov na uplatnenie tohto práva. Zvyšné informácie by mohli byť **vrstvené** [...]. Všetky informácie by sa však mali poskytnúť na trvalom nosiči pred uzavretím zmluvy na diaľku.

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

(22a) Iným možným spôsobom poskytovania predzmluvných informácií [...] prostredníctvom **elektronických prostriedkov je** prístup „obsahov“ využívajúci rozbaliteľné nadpisy. Spotrebiteľia by mohli nájsť v hornej časti hlavné témy, ktoré sa po kliknutí na ne rozbalia, pričom spotrebiteľia sa presmerujú na podrobnejšiu prezentáciu príslušných informácií. Takto má spotrebiteľ všetky požadované informácie na jednom mieste a zároveň si zachováva kontrolu nad tým, čo a kedy si chce prezrieť. Spotrebiteľia by mali mať možnosť stiahnuť si celý dokument s predzmluvnými informáciami a uložiť ho ako samostatný dokument.

23. Spotrebitelia by mali mať právo na odstúpenie od zmluvy bez sankcie a bez povinnosti poskytnúť odôvodnenie. **Právo na odstúpenie od zmluvy by sa nemalo vzťahovať na finančné služby, ktorých cena závisí od fluktuácie na finančnom trhu mimo kontroly obchodníka. Niektoré ďalšie produkty, ako napríklad niektoré dôchodkové produkty alebo investičné produkty založené na poistení, by mohli byť prepojené s nástrojmi finančného trhu a ako také by mohli závisieť od fluktuácií na finančnom trhu. Ak má spotrebiteľ právo odstúpiť od týchto zmlúv, v sume splatnej spotrebiteľovi by sa mala zohľadniť možná strata hodnoty nástrojov finančného trhu.** Ak sa právo na odstúpenie od zmluvy neuplatňuje, pretože spotrebiteľ výslovne požiadal o plnenie zmluvy na diaľku pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy, obchodník by mal spotrebiteľa o tejto skutočnosti informovať pred začatím plnenia zmluvy.
- (23a) Lehota na odstúpenie od zmluvy by mala uplynúť o 14 kalendárnych dní po poskytnutí predzmluvných informácií, ako aj zmluvných podmienok. V záujme zvýšenia právnej istoty, ak spotrebiteľ nedostal tieto predzmluvné informácie a zmluvné podmienky, lehota na odstúpenie od zmluvy by mala uplynúť najneskôr o 12 mesiacov a 14 kalendárnych dní po uzavretí zmluvy na diaľku. Lehota na odstúpenie od zmluvy by nemala uplynúť, ak spotrebiteľ nebol informovaný na trvalom nosiči o práve na odstúpenie od zmluvy.**
- (24) Na zaistenie účinného uplatnenia práva na odstúpenie od zmluvy by postup na uplatnenie tohto práva nemal byť viac zaťažujúci ako postup na uzavretie zmluvy na diaľku.

- (25) [...] Okrem iných existujúcich prostriedkov odstúpenia od zmluvy, ako je napríklad formulár uvedený v prílohe 1 časť B k tejto smernici, ak obchodník ponúka možnosť uzatvárať zmluvy na diaľku prostredníctvom online rozhrania, napríklad prostredníctvom webového sídla alebo aplikácie, mal by byť povinný umožniť spotrebiteľovi odstúpiť od takejto zmluvy prostredníctvom tlačidla alebo podobnej funkcie na tom istom rozhraní. Tým by sa malo zabezpečiť, aby spotrebiteľia mohli odstúpiť od zmluvy rovnako ľahko, ako ju môžu uzavrieť. Na tento účel má obchodník ponúkať na online rozhraní, na ktorom sa zmluva uzatvára, tlačidlo alebo podobnú funkciu, ktorá označuje možnosť odstúpenia od zmluvy. Spotrebiteľ by mal mať možnosť podať vyhlásenie o odstúpení od zmluvy a poskytnúť alebo potvrdiť informácie potrebné na identifikáciu zmluvy. Napríklad spotrebiteľ, ktorý sa už identifikoval, napríklad prihlásením sa, by mohol mať možnosť potvrdiť, od ktorej služby chce odstúpiť bez toho, aby musel uviesť svoje meno a identifikáciu zmluvy. Aby sa predišlo tomu, že spotrebiteľ odstúpi od zmluvy omylom, vyhlásenie o odstúpení od zmluvy by sa malo predložiť pomocou tlačidla potvrdenia. Ak si spotrebiteľ objednal viacero tovarov alebo služieb v rámci tej istej zmluvy uzavretej na diaľku, obchodník mu môže poskytnúť možnosť odstúpiť od časti zmluvy.

Obchodník by mal na [...] zaistenie účinného používania tlačidla na odstúpenie od zmluvy zabezpečiť, **aby bolo k dispozícii počas lehoty na odstúpenie od zmluvy**, aby bolo viditeľné a **ľahko prístupné**, a keď spotrebiteľ tlačidlo použije, obchodník by mal jeho použitie náležite zdokumentovať. **Tlačidlom na odstúpenie od zmluvy alebo podobnou funkciou by sa mala zvýšiť informovanosť spotrebiteľov o ich práve na odstúpenie od zmluvy a zjednodušiť možnosť využívať toto právo. Je to dôležité, pokiaľ ide o predaj na diaľku vo všeobecnosti. V týchto prípadoch, či už ide o finančné alebo nefinančné produkty alebo služby, spotrebiteľ nemá možnosť osobne získať vysvetlenia, v prípade potreby otestovať a skontrolovať tovar alebo službu v rozsahu potrebnom na zistenie povahy, vlastností a fungovania tovaru alebo služby, alebo sa inak osobne dozvedieť o možnom zložitom alebo rozsiahlom charaktere produktu alebo služby. Táto povinnosť by sa preto mala stanoviť nielen pre zmluvy o finančných službách uzavreté na diaľku, ale aj pre zmluvy uzavreté na diaľku týkajúce sa iného tovaru a služieb, v prípade ktorých sa v právnych predpisoch Únie stanovuje právo na odstúpenie od zmluvy s cieľom zlepšiť možnosti spotrebiteľov ukončiť zmluvy prostredníctvom odstúpenia od zmluvy.**

- (26) Spotrebitelia môžu okrem predzmluvných informácií, ktoré im poskytol obchodník, ešte stále potrebovať pomoc pri rozhodovaní o tom, ktorá finančná služba je najvhodnejšia pre ich potreby a finančnú situáciu. Cieľom poskytnutia primeraného vysvetlenia je zabezpečiť, aby spotrebiteľ pred podpísaním zmluvy porozumel finančnej službe, ktorú ponúka obchodník. Samotná reprodukcia predzmluvných informácií by mohla byť nedostatočná a malo by sa jej teda zabrániť. Členské štáty by preto mali zabezpečiť, aby obchodníci pred uzavretím zmluvy o finančných službách na diaľku poskytovali takúto pomoc v súvislosti s finančnými službami, ktoré ponúkajú spotrebiteľovi, a to tak, že poskytnú primerané vysvetlenia [...] týkajúce sa základných charakteristík navrhovanej [...] zmluvy, vrátane možných doplnkových služieb, a konkrétnych účinkov, ktoré môže mať navrhovaná zmluva vo vzťahu k spotrebiteľovi. Pokiaľ ide o základné charakteristiky navrhovanej zmluvy, obchodník by mal vysvetliť hlavné prvky ponuky, ako je celková cena, ktorú má spotrebiteľ zaplatiť obchodníkovi, a opis hlavných charakteristík finančnej služby, a jej vplyv na spotrebiteľa, prípadne aj to, či doplnkové služby možno alebo nemožno ukončiť samostatne, a dôsledky takéhoto ukončenia. Pokiaľ ide o konkrétne účinky navrhovanej zmluvy, obchodník by mal vysvetliť aj hlavné dôsledky nedodržania zmluvných povinností.
- (26a) Zmluvy podľa tejto smernice môžu mať rôznu finančnú povahu, a preto sa môžu značne líšiť. Členské štáty by preto mohli spôsob podania takýchto vysvetlení prispôbiť okolnostiam, za ktorých sa finančná služba ponúka, a potrebe spotrebiteľa získať pomoc, s prihliadnutím na vedomosti a skúsenosti spotrebiteľa týkajúce sa finančnej služby a jej povahu.

(26b) Povinnosť poskytnúť primerané vysvetlenia je osobitne dôležitá, keď spotrebiteľia zamýšľajú uzavrieť zmluvu o finančných službách na diaľku a obchodník poskytuje vysvetlenia prostredníctvom online nástrojov, **ako sú chatboty, robotické poradenstvo, interaktívne nástroje alebo podobné prostriedky**. Na zabezpečenie toho, aby spotrebiteľ porozumel účinkom, ktoré zmluva môže mať na jeho hospodársku situáciu, by mal mať spotrebiteľ vždy možnosť využiť ľudský zásah v mene obchodníka, **a to bezplatne a počas prevádzkovej doby obchodníka**.

(27) [...]

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

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

- (30) Keďže cieľ tejto smernice, a to prispieť k riadnemu fungovaniu vnútorného trhu dosiahnutím vysokej úrovne ochrany spotrebiteľa, nemožno uspokojivo dosiahnuť na úrovni členských štátov, ale možno ho lepšie dosiahnuť na úrovni Únie, 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 tohto cieľa.
- (31) V súlade so spoločným politickým vyhlásením členských štátov a Komisie z 28. septembra 2011 o vysvetľujúcich dokumentoch¹⁷ sa členské štáty zaviazali, že v odôvodnených prípadoch k svojim oznámeniam o transpozičných opatreniach pripoja jeden alebo viacero dokumentov vysvetľujúcich vzťah medzi prvkami smernice a zodpovedajúcimi časťami vnútroštátnych transpozičných nástrojov. V súvislosti s touto smernicou sa zákonodarca domnieva, že zasielanie takýchto dokumentov je odôvodnené,

PRIJALI TÚTO SMERNICU:

¹⁷ Ú. v. EÚ C 369, 17.12.2011, s. 14.

Článok 1
Zmeny smernice 2011/83/EÚ

Smernica 2011/83/EÚ sa mení takto:

1. Článok 3 sa mení takto:

a) Vkladá sa tento odsek 1b:

„1b. Na zmluvy o poskytovaní finančných služieb uzavreté na diaľku medzi obchodníkom a spotrebiteľom sa uplatňujú **len** články 1 a 2, článok 3 ods. 2, 5 a 6, článok 4, **článok 6 ods. 7, článok 6a, článok 8 ods. 6, článok 11a**, články 16a až [...] 16d, článok 19, články 21 ž 23, článok 24 ods. 1, [...] články 25 [...] **až [...] 27 a článok 29.**

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

Ak neexistuje počiatočná dohoda o poskytovaní služieb, ale po sebe nasledujúce operácie alebo samostatné operácie rovnakého druhu vykonávané za určitý čas sú vykonávané medzi rovnakými zmluvnými stranami, články 16a a 16d sa uplatňujú len na prvú operáciu. Ak sa však žiadna operácia rovnakého druhu nevykoná za obdobie dlhšie ako jeden rok, ďalšia operácia sa bude považovať za prvú v novom slede operácií, takže sa uplatnia články 16a a 16d.

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

„d) o finančných službách **iných, než sú zmluvy uzavreté na diaľku** [...], na ktoré sa vzťahuje článok 3 ods. 1b.“

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

„h) ak existuje právo na odstúpenie od zmluvy, podmienky, lehota a postupy na uplatnenie tohto práva v súlade s článkom 11 ods. 1, ako aj vzorový formulár na odstúpenie od zmluvy uvedený v prílohe I časti B a prípadne informácie o existencii a umiestnení tlačidla na odstúpenie od zmluvy alebo podobnej funkcie uvedenej v článku 11a;“

1b. Vkladá sa tento článok 11a:

„Článok 11a

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

- 1. V prípade zmlúv uzavretých na diaľku prostredníctvom online rozhrania obchodník zabezpečí, aby spotrebiteľ mohol odstúpiť od zmluvy na tom istom online rozhraní pomocou tlačidla alebo podobnej funkcie.**

Tlačidlo alebo podobná funkcia sa označí čitateľným spôsobom a obsahuje slová „odstúpiť od zmluvy tu“ alebo zodpovedajúcu jednoznačnú formuláciu. Tlačidlo na odstúpenie od zmluvy alebo podobná funkcia sa umiestnia na online rozhranie zreteľným spôsobom a musia byť pre spotrebiteľa ľahko prístupné.

- 2. Použitie tlačidla alebo podobnej funkcie umožní spotrebiteľovi urobiť vyhlásenie o odstúpení od zmluvy poskytnutím alebo potvrdením týchto informácií:**

- a) meno spotrebiteľa;**
- b) identifikácia zmluvy;**
- c) podrobnosti o elektronických prostriedkoch, ktorými sa zasiela potvrdenie o odstúpení od zmluvy spotrebiteľovi.**

3. Vyhlásenie o odstúpení od zmluvy by sa malo predložiť pomocou tlačidla potvrdenia alebo podobnej funkcie.

Tlačidlo potvrdenia alebo podobná funkcia sa označí čitateľným spôsobom a obsahuje slová „odstúpiť od zmluvy teraz“ alebo zodpovedajúcu jednoznačnú formuláciu.

4. Keď spotrebiteľ použije tlačidlo potvrdenia alebo podobnú funkciu, následne dostane automaticky potvrdenie o predložení vyhlásenia o odstúpení od zmluvy vrátane dátumu a času predloženia.
5. Obchodník bez zbytočného odkladu potvrdí na trvalom nosiči spotrebiteľovi obsah vyhlásenia o odstúpení od zmluvy vrátane dátumu a času jeho doručenia.“

2. Vkladá sa táto kapitola:

**„KAPITOLA IIIa
PRAVIDLÁ TÝKAJÚCE SA ZMLÚV O FINANČNÝCH SLUŽBÁCH UZAVRETÝCH
NA DIAĽKU [...]**

Článok 16a

Požiadavky na informácie v prípade zmlúv o finančných službách [...] uzavretých na diaľku

1. Predtým, ako sa zmluva uzavretá na diaľku alebo akákoľvek zodpovedajúca ponuka stane pre spotrebiteľa záväznou, obchodník mu jasne a zrozumiteľne, akýmkoľvek spôsobom vhodným z hľadiska použitých prostriedkov komunikácie na diaľku poskytne tieto informácie:
- a) totožnosť a hlavná podnikateľská činnosť obchodníka a prípadne toho obchodníka, v mene ktorého koná;

- b) poštová adresa, na ktorej má obchodník sídlo, ako aj **jeho telefónne číslo, e-mailová adresa alebo údaje o iných komunikačných prostriedkoch, ktoré obchodník poskytuje [...], a prípadne tieto informácie toho obchodníka, v ktorého mene koná**; všetky tieto komunikačné prostriedky, ktoré obchodník poskytuje, musia umožniť spotrebiteľovi rýchlo kontaktovať obchodníka a účinne s ním komunikovať a **zaručiť, že spotrebiteľ môže uchovávať akúkoľvek písomnú korešpondenciu s obchodníkom na trvalom nosiči**; [...]
- c) [...] **informácie o tom**, kde môže spotrebiteľ adresovať akúkoľvek sťažnosť **obchodníkovi, a prípadne tomu obchodníkovi, v ktorého mene tento obchodník koná**;
- d) ak je obchodník zapísaný v obchodnom alebo podobnom verejnom registri, [...] register, v ktorom je obchodník zapísaný, a registračné číslo alebo rovnocenný prostriedok identifikácie v tomto registri;
- e) ak činnosť obchodníka podlieha povolenovaciemu režimu, [...] **názov, adresa, webové sídlo a akékoľvek ďalšie kontaktné informácie** o príslušnom orgáne dohľadu;
- f) opis hlavných vlastností finančnej služby;

- g) celková cena, ktorú má spotrebiteľ zaplatiť obchodníkovi za finančnú službu, vrátane všetkých súvisiacich poplatkov a výdavkov a všetkých daní platených prostredníctvom obchodníka, alebo ak nemožno určiť presnú cenu, základ pre výpočet ceny umožňujúci spotrebiteľovi jej overenie;
- h) prípadne informáciu, že cena bola personalizovaná na základe automatizovaného rozhodovania;
- i) ak [...] **je to uplatniteľné**, upozornenie, že finančná služba je spojená s nástrojmi zahŕňajúcimi osobitné riziká súvisiace s ich špecifickými črtami alebo operáciami, ktoré majú byť vykonané alebo ktorých cena je závislá od fluktuácie na finančných trhoch, na ktoré obchodník nemá vplyv, a že historická výkonnosť [...] **nie** je ukazovateľom budúcej výkonnosti;
- j) upozornenie na možnosť, že môžu existovať aj iné dane [...] alebo náklady, ktoré nie sú uhradené prostredníctvom obchodníka alebo ním účtované;
- k) akékoľvek obmedzenia obdobia platnosti informácií poskytnutých v **súlade s týmto odsekom**;
- l) podrobnosti týkajúce sa platieb a plnenia;
- m) akékoľvek dodatočné náklady, **okrem základnej sadzby**, účtované spotrebiteľovi za používanie prostriedkov komunikácie na diaľku **pri uzatváraní zmluvy**, ak **sú** takéto dodatočné náklady [...] účtované;
- n) [...]
- o) [...]

- p) existencia alebo absencia práva na odstúpenie od zmluvy a, ak právo na odstúpenie existuje, jeho trvanie a podmienky jeho uplatnenia vrátane informácie o sume, ktorej zaplatenie možno požadovať od spotrebiteľa, v **súlade s článkom 16c ods. 1 a postupy uplatnenia práva na odstúpenie od zmluvy, okrem iného adresa alebo údaje o prostriedkoch komunikácie relevantných z hľadiska zaslania vyhlásenia o odstúpení od zmluvy a z hľadiska finančných zmlúv uzavretých prostredníctvom internetového rozhrania, informácie o existencii a umiestnení tlačidla na odstúpenie od zmluvy alebo podobnej funkcie, ako sa uvádza v článku 11a [...]**;
- q) **prípadne** minimálne trvanie platnosti zmluvy uzavretej na diaľku v prípade finančných služieb, ktoré majú byť poskytované trvalo alebo opakovane;
- r) informácie o všetkých právach, ktoré môžu mať zmluvné strany na predčasné alebo jednostranné vypovedanie zmluvy na základe podmienok zmluvy uzavretej na diaľku vrátane akýchkoľvek sankcií, ktoré zmluva v týchto prípadoch ukladá;
- s) [...]
- t) všetky zmluvné ustanovenia o práve uplatniteľnom na zmluvu uzavretú na diaľku [...];
- u) v akom jazyku alebo v akých jazykoch sa poskytujú zmluvné podmienky a predbežné informácie uvedené v tomto článku a ďalej v akom jazyku alebo v akých jazykoch sa obchodník so súhlasom spotrebiteľa zaväzuje komunikovať počas trvania [...] zmluvy uzavretej na diaľku;

- v) prípadne informácia o možnosti prístupit' k postupu riešenia sporov a nápravy mimosúdnu cestou, ktorému podlieha obchodník, a o spôsoboch prístupu k takémuto postupu;

x) existencia garančných fondov alebo iných systémov náhrad, ktoré neupravuje smernica Európskeho parlamentu a Rady 2014/49/EÚ zo 16. apríla 2014 o systémoch ochrany vkladov ani smernica Európskeho parlamentu a Rady 97/9/ES z 3. marca 1997 o systémoch náhrad pre investorov.

2. V prípade telefonickkej komunikácie sa totožnosť obchodníka a obchodný účel hovoru iniciovaného obchodníkom výslovne uvedú na začiatku každého rozhovoru so spotrebiteľom. **Obchodník informuje spotrebiteľa aj o tom, kedy je alebo môže byť hovor zaznamenaný.**

[...]

Odchyľne od odseku 1, ak spotrebiteľ s tým výslovne súhlasí, obchodník môže poskytnúť len informácie uvedené v písmenách a), f), g), j) a p) uvedeného odseku. V takom prípade [...] obchodník informuje spotrebiteľa o povahe a dostupnosti ďalších informácií uvedených v odseku 1 [...].

3. Obchodník poskytne informácie uvedené v odseku 1 [...] v **dostatočnom predstihu** pred tým, ako sa akákoľvek zmluva uzavretá na diaľku **alebo akákoľvek zodpovedajúca ponuka** stane pre spotrebiteľa záväznou.

[...]

4. Informácie uvedené v odseku 1 sa [...] **poskytnú** spotrebiteľovi na trvalom nosiči a [...] musia **byť** ľahko čitateľné [...].

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

- 4a.** S výnimkou informácií uvedených v odseku 1 písm. a), f), g), **i)** a p) sa obchodníkovi povoľuje vrstviť informácie, ak sa poskytujú pomocou elektronických prostriedkov.

V prípade [...] **vrstvenia** informácií sa umožní **prezerat', uchovávať a vytlačiť** informácie uvedené v odseku 1 ako jeden dokument. **Obchodník zabezpečí, aby sa spotrebiteľovi pred uzavretím zmluvy na diaľku poskytli všetky predzmluvné informácie uvedené v odseku 1 v celom rozsahu.**

[...]

[...]

4b. Odchyľne od odsekov 3 a 4a, ak sa zmluva na ťiadost' spotrebiteľa uzavrela s použitím prostriedku komunikácie na diaľku, ktorý neumožňuje poskytnúť informácie uvedené v odseku 1 v súlade s odsekom 4 v dostatočnom predstihu pred tým, ako sa zmluva na diaľku alebo akákoľvek zodpovedajúca ponuka stane pre spotrebiteľa záväznou, obchodník poskytne tieto informácie v súlade s odsekom 4 ihneď po uzavretí zmluvy.

5. Dôkazné bremeno plnenia požiadaviek na informácie stanovených v tomto článku nesie obchodník.

5a. Členské štáty môžu nad rámec ustanovení uvedených v tomto článku prijať alebo zachovať prísnejšie ustanovenia o požiadavkách na informácie.

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

Ak iný akt Únie upravujúci konkrétne finančné služby neobsahuje pravidlá týkajúce sa informácií o práve na odstúpenie od zmluvy, obchodník informuje spotrebiteľa o existencii alebo neexistencii takéhoto práva v súlade s článkom 16a ods. 1 písm. p).

Článok 16b

Právo na odstúpenie od zmlúv o finančných službách uzavretých na diaľku

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

Lehota na odstúpenie od zmluvy uvedená v prvom pododseku začína plynúť jedným z týchto dní:

- a) dňom uzavretia zmluvy na diaľku;
- b) dňom, keď sú spotrebiteľovi doručené zmluvné podmienky a informácie v súlade s článkom 16a, ak tento deň nasleduje po dni uvedenom v písmene a) tohto pododseku.

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

2. Právo na odstúpenie od zmluvy sa neuplatňuje na:

- a) [...] finančné služby, ktorých cena závisí od fluktuácií na finančnom trhu, na ktoré obchodník nemá vplyv a ku ktorým môže dôjsť počas lehoty na odstúpenie od zmluvy, napríklad služby súvisiace s:
- devízami, [...]
 - **nástrojmi peňažného trhu,**
 - prevoditeľnými cennými papiermi,
 - podielmi v podnikoch kolektívneho investovania,
 - zmluvami o termínových finančných obchodoch vrátane rovnocenných nástrojov uhrádzaných v hotovosti,
 - dohodami o forwardovej úrokovej miere (FRA),
 - úrokovými, menovými a ekvitynými swapmi,
 - opciami na kúpu alebo predaj akýchkoľvek nástrojov uvedených v tomto bode vrátane rovnocenných nástrojov uhrádzaných v hotovosti; táto kategória zahŕňa najmä menové opcie a úrokové opcie,
 - kryptoaktívami[...];
- b) zmluvy o cestovnom poistení a poistení batožiny alebo podobné krátkodobé poistné zmluvy uzatvorené na obdobie kratšie ako jeden mesiac;
- c) zmluvy, ktoré boli úplne vykonané obidvoma zmluvnými stranami na výslovnú žiadosť spotrebiteľa pred tým, ako spotrebiteľ uplatní svoje právo na odstúpenie od zmluvy.

3. Spotrebiteľ uplatnil svoje právo na odstúpenie od zmluvy v lehote na odstúpenie od zmluvy uvedenej v odseku 1, ak pred uplynutím uvedenej lehoty odoslal oznámenie o uplatnení práva na odstúpenie od zmluvy alebo [...] **použil** tlačidlo na odstúpenie od zmluvy **alebo podobnú funkciu** uvedené v [...] **článku 11a**.
4. Tento článok sa uplatňuje bez toho, aby bolo dotknuté akékoľvek ustanovenie vnútroštátneho práva, ktorým sa stanovuje obdobie, počas ktorého sa zmluva nemôže začať plniť.
5. [...]

[...]

[...]

5a. Ak doplnkovú službu súvisiacu so zmluvou o finančnej službe uzavretou na diaľku poskytuje obchodník alebo tretia strana na základe dohody medzi touto treťou stranou a obchodníkom, táto doplnková zmluva sa ukončí bez akejkoľvek sankcie pre spotrebiteľa, ak spotrebiteľ uplatní svoje právo na odstúpenie od zmluvy v súlade s týmto článkom.

6. Ak iný akt Únie upravujúci konkrétne finančné služby obsahuje pravidlá týkajúce sa[...] práva na odstúpenie od zmluvy, na tieto konkrétne finančné služby sa uplatňujú len pravidlá týkajúce sa práva na odstúpenie od zmluvy uvedené v danom akte Únie, pokiaľ sa v uvedenom akte nestanovuje inak. **Ak majú členské štáty možnosť vybrať si medzi právom na odstúpenie od zmluvy a alternatívou, ako je napríklad lehota na premyslenie, na tieto konkrétne finančné služby sa uplatňujú len zodpovedajúce pravidlá uvedené v danom akte Únie, pokiaľ sa v uvedenom akte nestanovuje inak.**

6a. Odchyľne od tohto článku sa členské štáty môžu rozhodnúť namiesto toho uplatňovať nasledujúce ustanovenia na ďalej uvedené finančné služby, pokiaľ ide o právo na odstúpenie od zmluvy alebo lehotu na premyslenie:

- a) **článok 14 ods. 6 smernice Európskeho parlamentu a Rady 2014/17/EÚ¹⁸ na zmluvy o úvere vyňaté z rozsahu pôsobnosti podľa článku 3 ods. 2 smernice Európskeho parlamentu a Rady 2014/17/EÚ a**
- b) **články 14 a 15 smernice Európskeho parlamentu a Rady 2008/48/ES¹⁹ na zmluvy o úvere vyňaté z rozsahu pôsobnosti podľa článku 2 ods. 2 smernice Európskeho parlamentu a Rady 2008/48/ES.**

¹⁸ **Smernica Európskeho parlamentu a Rady 2014/17/EÚ zo 4. februára 2014 o zmluvách o úvere pre spotrebiteľov týkajúcich sa nehnuteľností určených na bývanie a o zmene smerníc 2008/48/ES a 2013/36/EÚ a nariadenia (EÚ) č. 1093/2010 (Ú. v. EÚ L 60, 28.2.2014, s. 34).**

¹⁹ **Smernica Európskeho parlamentu a Rady 2008/48/ES z 23. apríla 2008 o zmluvách o spotrebiteľskom úvere a o zrušení smernice Rady 87/102/EHS (Ú. v. EÚ L 133, 22.5.2008, s. 66).**

Článok 16c

Platba za službu poskytnutú pred odstúpením

1. Ak spotrebiteľ uplatní právo na odstúpenie od zmluvy podľa článku 16b, možno od neho požadovať iba to, aby bez zbytočného odkladu zaplatil za službu skutočne poskytnutú obchodníkom v súlade so zmluvou uzavretou na diaľku. Suma, ktorú má zaplatiť, nesmie:
 - a) presiahnuť sumu, ktorá je úmerná rozsahu už poskytnutej služby v porovnaní s celkovým rozsahom služieb stanoveným v zmluve uzavretej na diaľku;
 - b) byť v žiadnom prípade taká, aby mohla byť považovaná za sankciu.

1a. Členské štáty môžu ustanoviť, že od spotrebiteľa nie je možné požadovať úhradu žiadnej sumy pri odstúpení od poistnej zmluvy.

2. Obchodník nemôže od spotrebiteľa požadovať úhradu žiadnej sumy na základe odseku 1 tohto článku, pokiaľ obchodník nevie dokázať, že spotrebiteľ bol riadne informovaný o sume, ktorú má zaplatiť, v súlade s článkom 16a ods. 1 písm. p). V žiadnom prípade však obchodník nesmie požadovať túto platbu, ak začal s plnením zmluvy pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy stanovenej v článku 16b ods. 1 bez predchádzajúcej žiadosti spotrebiteľa.
3. Obchodník vráti spotrebiteľovi bez zbytočného odkladu a najneskôr do 30 kalendárnych dní všetky sumy, ktoré od neho prijal v súlade so zmluvou uzavretou na diaľku s výnimkou sumy uvedenej v odseku 1. Táto lehota začína plynúť dňom, keď obchodník dostane oznámenie o odstúpení od zmluvy.
4. Spotrebiteľ vráti obchodníkovi všetky sumy, ktoré získal od obchodníka, a to bez zbytočného odkladu a najneskôr do 30 kalendárnych dní. Táto lehota začína plynúť dňom, keď spotrebiteľ odstúpi od zmluvy.

Článok 16d

Primerané vysvetlenia

1. Členské štáty zabezpečia, aby sa od obchodníkov vyžadovalo poskytovanie primeraných vysvetlení spotrebiteľovi o navrhovaných zmluvách o finančných službách, ktoré spotrebiteľovi umožnia posúdiť, či sú navrhovaná zmluva a doplnkové služby prispôsobené jeho potrebám a finančnej situácii. Dané vysvetlenia obsahujú tieto prvky:
 - a) požadované predzmluvné informácie;
 - b) základné charakteristiky navrhovanej zmluvy vrátane možných doplnkových služieb;
 - c) osobitné účinky, ktoré navrhovaná zmluva môže mať na spotrebiteľa [...].
 2. [...]
- 2a. Členské štáty upresnia spôsob a rozsah poskytovania vysvetlení uvedených v odseku 1 a môžu ich prispôbiť okolnostiam situácie, v ktorej sa finančná služba ponúka, osobe, ktorej sa ponúka, a povahe ponúkanej finančnej služby.**

3. Členské štáty zabezpečia, aby v prípade, že obchodník používa online nástroje, spotrebiteľ mal právo požiadať o ľudský zásah a využiť ho, **a to v každom štádiu dojednávania a zmluvného vzťahu.**
4. Ak iný akt Únie upravujúci konkrétne finančné služby obsahuje pravidlá týkajúce sa **primeraných vysvetlení** [...], ktoré sa majú poskytnúť spotrebiteľovi, **na tieto konkrétne finančné služby sa uplatňujú len pravidlá týkajúce sa primeraných vysvetlení uvedené v danom akte Únie, pokiaľ sa v uvedenom akte nestanovuje inak** [...].“

Článok 16e

[...]

[...]

3. V článku 29 sa odsek 1 nahrádza takto:

„1. Ak členský štát využije niektorú z regulačných možností, uvedených v článku 3 ods. 4, článku 6 ods. 7 a 8, článku 7 ods. 4, článku 8 ods. 6, článku 9 ods. 1a a 3 a článku 16 ods. 2 a 3, [...], článku 16a ods. 5a a článku 16b ods. 6a, oznámi túto skutočnosť, ako aj všetky následné zmeny Komisii do [dátum transpozície].“

4. V článku 30 sa dopĺňa tento pododsek:

„Do [5 rokov od nadobudnutia účinnosti] Komisia predloží Európskemu parlamentu a Rade správu o uplatňovaní tejto smernice, pokiaľ ide o zmluvy o finančných službách uzavreté na diaľku. Táto správa obsahuje najmä posúdenie poskytovania finančných služieb prostredníctvom online rozhrania vrátane vplyvu štruktúry, dizajnu, funkcie alebo spôsobu fungovania online rozhraní na schopnosť spotrebiteľov prijímať rozhodnutia. V prípade potreby priloží k tejto správe legislatívne návrhy s cieľom prispôbiť túto smernicu vývoju v oblasti práv spotrebiteľov.“

Článok 2

Transpozícia

1. Členské štáty prijímú a uverejnia najneskôr do [24 mesiacov od prijatia] zákony, iné právne predpisy a správne opatrenia potrebné na dosiahnutie súladu s touto smernicou. Komisii bezodkladne oznámia znenie týchto ustanovení.

Tieto ustanovenia uplatňujú od [dátumu nasledujúceho po 24 ± **6** mesiacoch od prijatia].

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 vnútroštátneho práva, ktoré prijímajú v oblasti pôsobnosti tejto smernice.

Článok 3

Zrušenie

Smernica 2002/65/ES sa zrušuje s účinnosťou od [24 + 6 mesiacov od prijatia].

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

Článok 4

Nadobudnutie účinnosti

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

Článok 5

Adresáti

Táto smernica je určená členským štátom.

V Bruseli

Za Európsky parlament
predseda/predsedníčka

Za Radu
predseda/predsedníčka

Tabuľka zhody

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

Smernica 2002/65/ES	Smernica 2011/83/EÚ zmenená touto smernicou
Článok 3 ods. 1 pododsek 3 písm. e)	–
Článok 3 ods. 1 pododsek 3 písm. f)	Článok 16a ods. 1 písm. t)
Článok 3 ods. 1 pododsek 3 písm. g)	Článok 16a ods. 1 písm. u)
Článok 3 ods. 1 pododsek 4 písm. a)	Článok 16a ods. 1 písm. v)
Článok 3 ods. 1 pododsek 4 písm. b)	–
Článok 3 ods. 2	–
Článok 3 ods. 3 písm. a)	Článok 16a ods. 2 prvý pododsek
Článok 3 ods. 3 písm. b) prvá, druhá, tretia a piata zarážka	Článok 16a ods. 2 druhý pododsek
Článok 3 ods. 3 písm. b) štvrtá zarážka	–
Článok 3 ods. 3 druhý pododsek	Článok 16a ods. 2 tretí pododsek
Článok 3 ods. 4	–
Článok 4 ods. 1 a 5	Článok 16a ods. 6
Článok 4 ods. 2, 3 a 4	–
Článok 5 ods. 1	Článok 16a ods. 3 prvý pododsek a ods. 4 prvý pododsek
článok 5 ods. 2	–
Článok 5 ods. 3	–
Článok 6 ods. 1 prvý pododsek prvá veta	Článok 16b ods. 1 prvý pododsek
Článok 6 ods. 1 prvý pododsek druhá veta	–
Článok 6 ods. 1 druhý pododsek prvá zarážka	Článok 16b ods. 1 druhý pododsek písm. a)
Článok 6 ods. 1 druhý pododsek druhá zarážka	Článok 16b ods. 1 druhý pododsek písm. b)
Článok 6 ods. 1 tretí pododsek	–
Článok 6 ods. 2 písm. a)	Článok 16b ods. 2 písm. a)
Článok 6 ods. 2 písm. b)	Článok 16b ods. 2 písm. b)
Článok 6 ods. 2 písm. c)	Článok 16b ods. 2 písm. c)
Článok 6 ods. 3, 4, 5, 6, 7 a 8	–

Smernica 2002/65/ES	Smernica 2011/83/EÚ zmenená touto smernicou
Článok 7 ods. 1 úvodné slová	Článok 16c ods. 1 úvodné slová
Článok 7 ods. 1 prvá zarážka	Článok 16c ods. 1 písm. a)
Článok 7 ods. 1 druhá zarážka	Článok 16c ods. 1 písm. b)
článok 7 ods. 2	–
článok 7 ods. 3	Článok 16c ods. 2
článok 7 ods. 4	Článok 16c ods. 3
článok 7 ods. 5	Článok 16c ods. 4
Článok 9	–
Článok 10	–
Článok 11 prvý a tretí pododsek	Článok 24 ods. 1
Článok 11 druhý pododsek	–
Článok 12 ods. 1	Článok 25 prvý pododsek
Článok 12 ods. 2	–
Článok 13 ods. 1	Článok 23 ods. 1
článok 13 ods. 2	článok 23 ods. 2
Článok 13 ods. 3	–
Článok 14	–
Článok 15	–
Článok 16	–
Článok 17	–
Článok 18	–
Článok 19	–
Článok 20	–
Článok 21	–
Článok 22	–
Článok 23	–