

V Bruseli 13. mája 2022
(OR. en)

9053/22

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

**CONSOM 115
MI 387
COMPET 331
EF 137
ECOFIN 425
DIGIT 96
CODEC 687
CYBER 168**

SPRIEVODNÁ POZNÁMKA

Od:	Martine DEPREZOVÁ, riaditeľka, v zastúpení generálnej tajomníčky Európskej komisie
Dátum doručenia:	12. mája 2022
Komu:	Generálny sekretariát Rady
Č. dok. Kom.:	COM(2022) 204 final
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

Delegáciám v prílohe zasielame dokument COM(2022) 204 final.

Príloha: COM(2022) 204 final



EURÓPSKA
KOMISIA

V Bruseli 11. 5. 2022
COM(2022) 204 final

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)

{SEC(2022) 203 final} - {SWD(2022) 141 final} - {SWD(2022) 142 final}

DÔVODOVÁ SPRÁVA

1. KONTEXT NÁVRHU

• Dôvody a ciele návrhu

Cieľom smernice 2002/65/ES o poskytovaní finančných služieb spotrebiteľom na diaľku (ďalej len „smernica“ alebo „smernica o poskytovaní finančných služieb spotrebiteľom na diaľku“) je zabezpečiť voľný pohyb finančných služieb na jednotnom trhu harmonizáciou určitých pravidiel ochrany spotrebiteľa v tejto oblasti, ako aj zabezpečiť vysokú úroveň ochrany spotrebiteľa. Pokiaľ neexistujú žiadne právne predpisy EÚ týkajúce sa konkrétneho produktu ani žiadne horizontálne pravidlá EÚ vzťahujúce sa na konkrétnu finančnú službu spotrebiteľom, smernica sa uplatňuje horizontálne na každú súčasnú alebo budúcu službu bankového, úverového, poisťného, osobného dôchodkového, investičného alebo platobného charakteru zazmluvnenú prostredníctvom komunikácie na diaľku (t. j. bez súčasnej fyzickej prítomnosti obchodníka a spotrebiteľa). V smernici sa stanovujú informácie, ktoré sa majú spotrebiteľovi poskytnúť pred uzavretím zmluvy na diaľku (predzmluvné informácie), v prípade určitých finančných služieb sa poskytuje právo na odstúpenie od zmluvy a stanovujú sa pravidlá týkajúce sa nevyžiadaných služieb a nevyžiadanej komunikácie.

Smernica bola predmetom **hodnotenia** v rámci Programu regulačnej vhodnosti a efektívnosti (REFIT) a Komisia jeho výsledky predložila v **pracovnom dokumente útvarov Komisie**¹. Hlavné výsledky hodnotenia možno zhrnúť do dvoch všeobecných záverov. Prvým z nich je, že po začatí uplatňovania smernice boli prijaté viaceré legislatívne akty EÚ týkajúce sa konkrétnych produktov (ako je napr. smernica o spotrebiteľských úveroch² či smernica o hypotekárnych úveroch³) a horizontálne právne predpisy EÚ (ako je napr. všeobecné nariadenie o ochrane údajov⁴), ktoré sa týkajú aspektov spotrebiteľských práv vzťahujúcich sa na finančné služby, na ktoré sa smernica tiež vzťahuje. V dôsledku týchto nedávno prijatých právnych predpisov sa následne relevantnosť a pridaná hodnota smernice znížili. Druhým záverom však je, ako sa zdôraznilo v hodnotení, že smernica je vo viacerých oblastiach stále relevantná (napr. v prípade určitých nákladných investícií, ako sú diamanty, sa naďalej uplatňujú ustanovenia týkajúce sa práva na predzmluvné informácie). V hodnotení sa zdôraznilo, že funkcia záchranej siete zabezpečuje, aby spotrebiteľia mali určitú úroveň ochrany v prípade zmlúv uzavretých na diaľku, a to aj v prípade finančných produktov, na ktoré sa doteraz nevzťahovali žiadne právne predpisy EÚ (napr. smernica sa uplatňuje v prípade neexistencie pravidiel EÚ týkajúcich sa kryptoaktív). V hodnotení sa takisto poukázalo na to, že viaceré trendy, ako je rastúca digitalizácia služieb, ovplyvnili účinnosť smernice pri dosahovaní jej hlavných cieľov, ktorými sú zabezpečovanie vysokej úrovne ochrany spotrebiteľa a podpora cezhraničného uzatvárania zmlúv o finančných službách predávaných na diaľku.

¹ Európska komisia, pracovný dokument útvarov Komisie, Hodnotenie smernice 2002/65/ES o poskytovaní finančných služieb spotrebiteľom na diaľku, SWD(2020) 261 final.

² 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).

³ 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).

⁴ Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (Ú. v. EÚ L 119, 4.5.2016, s. 1).

Popri rôznych politických a legislatívnych opatreniach Komisie sa za posledných 20 rokov **poskytovanie finančných služieb spotrebiteľom na diaľku rýchlo zmenilo**. Poskytovatelia a spotrebitelia finančných služieb prestali používať fax, ktorý sa spomína v smernici, pričom sa objavili noví aktéri (napr. finančnotechnologické spoločnosti) s novými obchodnými modelmi a novými distribučnými kanálmi (napr. finančné služby predávané online). Spotrebitelia sú ochotní využívať v tomto kontexte digitálne nástroje a nakupujú finančné produkty a služby online, čo vedie etablovaných aktérov k tomu, aby prispôbili svoje marketingové a obchodné praktiky. Pandémia COVID-19 a súvisiace obmedzenia pohybu takisto zrýchlili nakupovanie online vo všeobecnosti. V tejto súvislosti smernica takisto zohrávala úlohu v zabezpečovaní poskytovania finančných služieb, pričom súčasne zaisťovala vysokú úroveň ochrany spotrebiteľa, napr. v bankovom sektore, najmä na účely uzatvárania zmluvných vzťahov s klientmi prostredníctvom elektronických prostriedkov⁵. V dôsledku obmedzení pohybu počas pandémie boli fyzické stretnutia v bankách medzi spotrebiteľmi a poskytovateľmi obmedzené na minimum. Preto sa častejšie uzatvárali zmluvné vzťahy s potenciálnymi klientmi prostredníctvom elektronických prostriedkov. V takýchto prípadoch poskytovatelia finančných služieb po získaní stanovísk relevantných príslušných orgánov uplatňovali pravidlá smernice od uzatvorenia zmluvy „na diaľku“ (t. j. bez súčasnej fyzickej prítomnosti poskytovateľa finančnej služby a spotrebiteľa). Vzhľadom na výsledok hodnotenia Komisia naplánovala preskúmanie REFIT smernice ako súčasť pracovného programu Komisie na rok 2020⁶. V tejto súvislosti Komisia uskutočnila na základe uvedeného hodnotenia v roku 2021 posúdenie vplyvu. Výsledkom posúdenia vplyvu je legislatívny návrh uvedený ďalej.

Cieľom návrhu je zjednodušiť a zmodernizovať legislatívny rámec zrušením existujúcej smernice o poskytovaní finančných služieb spotrebiteľom na diaľku a zároveň zahrnúť relevantné aspekty spotrebiteľských práv týkajúcich sa zmlúv o finančných službách uzavretých na diaľku v rámci rozsahu pôsobnosti horizontálne uplatniteľnej smernice o právach spotrebiteľa.

Celkový cieľ právneho predpisu sa nemení: podporovať poskytovanie finančných služieb na vnútornom trhu pri súčasnom zabezpečovaní vysokej úrovne ochrany spotrebiteľa. Tento cieľ sa dosahuje piatimi rôznymi spôsobmi:

- **úplnou harmonizáciou:** rovnako vysoká úroveň ochrany spotrebiteľa na celom jednotnom trhu sa najlepšie zabezpečí úplnou harmonizáciou. Harmonizácia znamená, že pravidlá budú podobné pre všetkých poskytovateľov finančných služieb a spotrebiteľom budú zaručené rovnaké práva vo všetkých členských štátoch EÚ.
- **predzmluvnými informáciami:** včasné prijímanie kľúčových informácií jasným a zrozumiteľným spôsobom, či už elektronicky, alebo na papieri, zabezpečuje potrebnú transparentnosť a posilňuje postavenie spotrebiteľa. V tejto súvislosti sa návrh zameriava na reguláciu toho, aké predzmluvné informácie sa majú poskytovať, ako a kedy. Konkrétne sa pravidlá

⁵ Uzatváranie zmluvných vzťahov s klientmi prostredníctvom elektronických prostriedkov je proces, v rámci ktorého si potenciálny spotrebiteľ a poskytovateľ finančných služieb bez fyzického stretnutia a úplne digitalizovaným spôsobom vymieňajú názory v reálnom čase s cieľom, aby sa spotrebiteľ stal klientom poskytovateľa finančných služieb.

⁶ Oznámenie Komisie Európskemu parlamentu, Rade, Európskemu hospodárskemu a sociálnemu výboru a Výboru regiónov s názvom *Upravený pracovný program Komisie na rok 2020, Ambicióznejšia Únia*, COM(2020) 440 final.

modernizujú tým, že sa doplnili určité podrobnosti, ktoré nie sú uvedené v smernici 2002/65/ES, ako napríklad poskytnutie e-mailovej adresy zo strany poskytovateľa finančných služieb. Návrhom sa upravuje aj spôsob poskytovania informácií v súvislosti s elektronickou komunikáciou. V návrhu sa stanovujú pravidlá, kedy sa majú informácie poskytovať, aby sa spotrebiteľom poskytol dostatočný čas na to, aby pochopili predložené predzmluvné informácie a aby ich mohli spracovať pred skutočným uzavretím zmluvy,

- **právom na odstúpenie od zmluvy:** právo na odstúpenie od zmluvy je základným právom spotrebiteľa. V oblasti finančných služieb má osobitný význam, keďže určité produkty a služby sú zložité a môžu byť náročné na pochopenie. Toto právo sa posilňuje dvomi konkrétnymi spôsobmi: po prvé, keď spotrebiteľ pomocou elektronických prostriedkov uzatvára zmluvu o finančných službách na diaľku, obchodník má poskytovať tlačidlo na odstúpenie od zmluvy. Vďaka tomu je pre spotrebiteľa jednoduchšie uplatniť toto právo; po druhé a v súvislosti s tým, kedy sa majú poskytnúť predzmluvné informácie, obchodník poskytne oznámenie o práve na odstúpenie od zmluvy v prípade, že predzmluvné informácie sú doručené menej ako jeden deň pred uzavretím zmluvy,
- **spravodlivosťou na internete:** zmluvy o finančných službách sa čoraz častejšie uzatvárajú pomocou elektronických prostriedkov. S cieľom zabezpečiť vysokú úroveň ochrany spotrebiteľa sa preto v návrhu stanovujú osobitné pravidlá na ochranu spotrebiteľov pri uzatváraní zmlúv o finančných službách pomocou elektronických prostriedkov. V prvom rade sa v ňom stanovujú pravidlá týkajúce sa primeraných vysvetlení uskutočňovaných na diaľku, a to aj prostredníctvom online nástrojov (napr. automatizované poradenstvo alebo chatovacie polia). Týmto pravidlami sa zavádzajú požiadavky na informácie, ktoré má obchodník poskytnúť spotrebiteľovi, a možnosť pre spotrebiteľa požiadať o ľudský zásah. Spotrebiteľ by tak mal vždy mať možnosť komunikovať s osobou zastupujúcou obchodníka. Cieľom návrhu je takisto zabezpečiť, aby obchodníci neprofitovali zo spotrebiteľskej predpojatosti. V tejto súvislosti sa im zakazuje vytvárať svoje online rozhrania takým spôsobom, ktorý môže narušiť alebo oslabiť schopnosť spotrebiteľov uskutočniť slobodné, autonómne a informované rozhodnutie či voľbu,
- **presadzovaním práva:** v návrhu sa takisto posilňujú pravidlá týkajúce sa presadzovania práva v súvislosti s poskytovaním finančných služieb: rozširujú sa ním pravidlá týkajúce sa presadzovania a sankcií, ktoré sa v súčasnosti uplatňujú v zmysle smernice 2011/83/EÚ o právach spotrebiteľa (ďalej len „smernica o právach spotrebiteľa“) na zmluvy o finančných službách uzavretých na diaľku, vrátane zmien zavedených smernicou (EÚ) 2019/2161, pokiaľ ide o lepšie presadzovanie a modernizáciu predpisov týkajúcich sa sankcií v prípade cezhraničného rozšíreného porušovania právnych predpisov.

• **Súlad s existujúcimi ustanoveniami v tejto oblasti politiky**

Smernica 2002/65/EÚ a smernica 2011/83/EÚ sa vyznačujú viacerými podobnosťami. V oboch sa poskytujú spotrebiteľom základné práva spotrebiteľa, ako je právo na odstúpenie od zmluvy a právo na predzmluvné informácie. Obe upravujú zmluvy uzavreté na diaľku a obe sa uplatňujú horizontálne, teda slúžia ako všeobecná právna úprava. Z rozsahu

uplatňovania smernice 2011/83/EÚ sú však v súčasnosti vylúčené všetky finančné služby. Účelom tohto návrhu je ukončiť celkové vylúčenie finančných služieb zo smernice 2011/83/EÚ rozšírením jej rozsahu pôsobnosti tak, aby zahŕňala zmluvy o finančných službách uzavreté na diaľku. To znamená, že niekoľko článkov súčasnej smernice 2011/83/EÚ sa bude uplatňovať na finančné služby predávané na diaľku. Do smernice 2011/83/EÚ sa zahrnie osobitná kapitola o zmluvách o finančných službách spotrebiteľom uzavretých na diaľku. Týmto spôsobom sa návrhom zabezpečuje súlad s existujúcimi ustanoveniami politiky v oblasti ochrany spotrebiteľa aj finančných služieb.

Týmto návrhom sa zabezpečuje súlad so súčasnými pravidlami v oblasti finančných služieb. Je to tak preto, lebo vzťah medzi týmito dvoma oblasťami je upravený zásadou, podľa ktorej platí, že ak je niektoré ustanovenie tejto smernice v rozpore s ustanovením iného aktu Únie, ktorým sa upravujú osobitné odvetvia, ustanovenie tohto iného aktu Únie má prednosť a uplatňuje sa na tieto osobitné odvetvia. Osobitná pozornosť sa venovala zabezpečeniu toho, aby sa jasne vymedzilo prekryvanie medzi právnymi predpismi týkajúcimi sa konkrétnych produktov a týmto návrhom, najmä pokiaľ ide o právo na predzmluvné informácie, právo na odstúpenie od zmluvy a primerané vysvetlenia.

Tento návrh je v súlade so súčasnými horizontálnymi pravidlami týkajúcimi sa práv spotrebiteľov nad rámec smernice 2011/83/EÚ vrátane smernice 2005/29/ES o nekalých obchodných praktikách podnikateľov voči spotrebiteľom na vnútornom trhu a smernice 2006/114/ES o klamlivej a porovnávacej reklame, ktoré sa už uplatňujú na finančné služby.

- **Súlad s ostatnými politikami Únie**

Ciele návrhu sú v súlade s politikami a cieľmi EÚ.

Návrh je v súlade s inými právnymi predpismi a politikami EÚ a dopĺňa ich, najmä v oblasti ochrany spotrebiteľa a finančných služieb.

Komisia uznáva významný vplyv digitálnej transformácie na každodenný život a zahrnula potrebu Európy pripravenej na digitálny vek medzi svoje hlavné ambície. V septembri 2020 Komisia prijala [akčný plán únie kapitálových trhov](#) a [balík v oblasti digitálnych financií](#), ktorého súčasťou je stratégia v oblasti digitálnych financií a legislatívne návrhy týkajúce sa kryptoaktív a digitálnej odolnosti, s cieľom vytvoriť konkurenčný finančný sektor EÚ, ktorý spotrebiteľom poskytuje prístup k inovatívnym finančným produktom a zároveň zaisťuje ochranu spotrebiteľa a finančnú stabilitu. Akčný plán únie kapitálových trhov tvoria viaceré opatrenia vrátane osobitného opatrenia zameraného na zvýšenie dôvery v kapitálové trhy. V tejto súvislosti sa v návrhu zohľadňujú tieto nedávne iniciatívy a jeho cieľom je modernizovať pravidlá a zároveň zvýšiť dôveru spotrebiteľov.

2. PRÁVNY ZÁKLAD, SUBSIDIARITA A PROPORCIONALITA

- **Právny základ**

Ochrana spotrebiteľa patrí do spoločnej právomoci EÚ a jej členských štátov. Ako sa uvádza v článku 169 Zmluvy o fungovaní Európskej únie (ZFEÚ), EÚ musí pomáhať chrániť hospodárske záujmy spotrebiteľov a podporovať ich právo na informácie a osvetu na ochranu ich záujmov. Právnym základom návrhu je článok 114 ZFEÚ. Ten je v súlade s článkom 169 ods. 2 písm. a) ZFEÚ právnym základom na prijatie opatrení, ktorými sa prispieva

k dosahovaniu cieľov stanovených v článku 169 ZFEÚ v súvislosti so zavŕšením tvorby jednotného trhu.

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

Zásada subsidiarity sa uplatňuje, pokiaľ návrh nepatrí do výhradnej právomoci Únie.

Očakáva sa, že vďaka digitalizácii a potenciálnemu vstupu nových digitálnych aktérov na finančný trh bude objem cezhraničného poskytovania finančných služieb narastať. Spoločné pravidlá EÚ pripravené na digitálny vek budú preto ešte potrebnéjšie a účinnejšie na dosahovanie cieľov politik EÚ. Z tohto dôvodu sa horizontálne pravidlá upravujúce súčasné a budúce finančné služby môžu stanoviť len prostredníctvom aktu EÚ.

Ciele navrhovaného opatrenia nemožno uspokojivo dosiahnuť na úrovni členských štátov a vzhľadom na rozsah alebo účinky navrhovaného opatrenia ich preto možno lepšie dosiahnuť na úrovni Únie. V zmluve sa stanovujú opatrenia na zabezpečenie vytvorenia a fungovania jednotného trhu s vysokou úrovňou ochrany spotrebiteľa a so slobodným poskytovaním služieb.

- **Proporcionalita**

V súlade so zásadou proporcionality sa tento návrh obmedzuje výlučne na to, čo je nevyhnutné na dosiahnutie jeho cieľov.

Navrhované pravidlá by viedli k určitým nákladom pre dodávateľov, ale neprekračovali by rámec toho, čo by sa považovalo za prijateľné v kontexte ambiciózneho a nadčasového prístupu, ktorý by viedol k vyšším prínosom pre spotrebiteľov, dodávateľov a širšiu spoločnosť.

- **Výber nástroja**

Smernica 2002/65/ES sa zruší a do smernice 2011/83/EÚ sa vložia viaceré ustanovenia týkajúce sa zmlúv o finančných službách spotrebiteľom uzavretých na diaľku. Členským štátom to umožní zmeniť platné právne predpisy v rozsahu potrebnom na zabezpečenie súladu.

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

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

V roku 2006 Komisia predložila [správu](#) o vykonávaní smernice 2002/65/ES. V uvedenej správe Komisia dospela k záveru, že nebola schopná splniť požiadavky v článku 20 ods. 1 smernice, pretože členské štáty meškali s jej transpozíciou, a informovala spoluzákondarcov, že v neskoršej fáze predloží ďalšiu správu. Komisia v roku 2009 predložila [správu](#), ako sa vyžaduje v článku 20 ods. 1 smernice.

Komisia sa vo svojom [akčnom pláne pre spotrebiteľské finančné služby z roku 2017](#) zaviazala posúdiť, či je trh predaja retailových finančných služieb na diaľku stále vhodný na daný účel, aby mohla určiť potenciálne riziká pre spotrebiteľov a podnikateľské príležitosti na tomto trhu a na tomto základe rozhodnúť o potrebe zmeniť požiadavky na predaj na diaľku. V [behaviorálnej štúdii uverejnenej v roku 2019](#) sa skúmalo, ako bolo správanie spotrebiteľov

ovplyvnené technikami, ktoré používajú poskytovatelia retailových finančných služieb online v reklamnej a predzmluvnej fáze. Komisia na základe svojho [pracovného programu na rok 2019](#) spustila [komplexné hodnotenie](#) smernice. Hodnotenie bolo uverejnené v novembri 2020.

V [pracovnom dokumente útvarov Komisie z roku 2020](#) sa zistilo, že smernica 2002/65/ES je čiastočne účinná z hľadiska zvyšovania ochrany spotrebiteľa a má obmedzenú účinnosť z hľadiska prispievania ku konsolidácii jednotného trhu v dôsledku vnútorných a vonkajších prekážok. Dospelo sa k záveru, že smernica má stále pridanú hodnotu EÚ a že ciele stanovené v článku 1 smernice sú naďalej relevantné. Digitalizácia však zhoršila niektoré aspekty, ktoré sa v smernici v plnej miere neriešia, vrátane toho, ako a kedy by sa mali poskytovať informácie. V pracovnom dokumente útvarov Komisie z roku 2020 sa takisto dospelo k záveru, že postupné zavádzanie právnych predpisov EÚ týkajúcich sa konkrétnych produktov, ako je smernica 2008/48/EÚ⁷, smernica 2014/17/EÚ⁸, smernica 2014/92/EÚ⁹, a horizontálne právne predpisy EÚ, ako je nariadenie (EÚ) 2016/679¹⁰, prijaté po nadobudnutí účinnosti smernice, viedli k značnému prekryvaniu, čo spôsobilo právne a praktické ťažkosti.

V [pracovnom programe Komisie na rok 2020](#) je smernica zaradená medzi iniciatívami v rámci programu REFIT ako predmet možnej revízie.

- **Konzultácie so zainteresovanými stranami**

Komisia za posledných niekoľko rokov uskutočnila viacero konzultačných činností v súvislosti s pravidlami na úrovni EÚ uplatniteľnými na zmluvy o finančných službách spotrebiteľom uzavreté na diaľku. Konzultácie so zainteresovanými stranami sa uskutočnili na účely hodnotenia REFIT, ktorého výsledky boli uverejnené v roku 2020, ako aj na účely posúdenia vplyvu vykonaného v rámci preskúmania REFIT smernice. V rámci hodnotenia REFIT a preskúmania REFIT sa uskutočnili dve verejné konzultácie, ako aj ďalšie formy konzultácií (spotrebiteľské prieskumy, rozhovory so zainteresovanými stranami a prieskumy medzi zainteresovanými stranami, ciele dotazníky zasielané vnútroštátnym orgánom, dvojstranné stretnutia, semináre, stretnutia špecializovaných expertných skupín členských štátov).

Vďaka rozsiahlemu postupu konzultácií bolo možné identifikovať kľúčové otázky. Spätná väzba zainteresovaných strán poukázala na digitalizáciu trhu a rastúci počet nedávno prijatých právnych predpisov týkajúcich sa konkrétnych produktov ako hlavné faktory, ktoré treba zohľadniť v procese preskúmania.

Respondenti zo všetkých skupín zainteresovaných strán a členských štátov EÚ súhlasia s tým, že treba zlepšiť pravidlo upravujúce prekryvajúce sa ustanovenia medzi smernicou a právnymi predpismi týkajúcimi sa konkrétnych produktov. Spotrebiteľské organizácie podporujú rozsiahlu revíziu smernice, napríklad rozšírením rozsahu pôsobnosti s cieľom

⁷ 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).

⁸ 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).

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

¹⁰ Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov) (Ú. v. EÚ L 119, 4.5.2016, s. 1).

zaviesť pravidlá týkajúce sa reklamy. Zástupcovia podnikov sú buď za zachovanie súčasného stavu, alebo zrušenie smernice 2002/65/ES, pokiaľ sa zachová horizontálna povaha smernice. Členské štáty vo všeobecnosti podporujú akýkoľvek druh legislatívnej zmeny, pokiaľ sa zachová horizontálna povaha smernice. Vnútroštátne orgány by podporili prísnejšie ustanovenia týkajúce sa presadzovania a zároveň by zachovali horizontálnu povahu smernice.

Prijaté príspevky sa zhrnuli a použili pri vypracúvaní posúdenia vplyvu, ktoré je sprievodným dokumentom k tomuto návrhu, ako aj pri posúdení vplyvu nových pravidiel na zainteresované strany.

- **Získavanie a využívanie expertízy**

Komisia vychádzala aj zo série vypracovaných štúdií a správ o otázkach týkajúcich sa finančných služieb spotrebiteľom vrátane: štúdie vypracovanej spoločnosťou Tetra Report, ktorá je podkladom posúdenia vplyvu smernice (2021)¹¹; štúdie spoločnosti ICF, ktorá je podkladom hodnotenia smernice o poskytovaní finančných služieb spotrebiteľom na diaľku (2020)¹²; behaviorálnej štúdie spoločnosti LE Europe a ďalších autorov o digitalizácii marketingu a predaja retailových finančných služieb na diaľku (2019)¹³. Zohľadnili sa aj iné štúdie a správy týkajúce sa smernice o poskytovaní finančných služieb spotrebiteľom na diaľku vrátane [odpovede spoločného dozorného orgánu](#) na výzvu Európskej komisie z februára 2021 o poskytnutie odporúčaní k digitálnym financiám a súvisiacim otázkam.

- **Posúdenie vplyvu**

Komisia uskutočnila posúdenie vplyvu.

V posúdení vplyvu sa zhromaždili informácie o súlade smernice s inými prekrývajúcimi sa právnymi predpismi EÚ a analyzovali sa. Na tento účel sa uskutočnilo mapovanie právnych predpisov EÚ týkajúcich sa konkrétnych produktov s cieľom zistiť, či všetky relevantné časti smernice nahradili novšie právne predpisy EÚ. V rámci iniciatívy sa skúmalo, či by sa smernica mohla bezpečne zrušiť bez toho, aby sa vytvorili právne medzery a znížila úroveň ochrany spotrebiteľa, a zároveň sa zabezpečila podpora jednotného trhu s cezhraničným predajom finančných produktov a služieb predávaných na diaľku. Dospelo sa k záveru, že jednoduché zrušenie smernice by viedlo k zníženiu ochrany spotrebiteľa. Je to preto, lebo v prípade určitých finančných služieb, na ktoré sa už uplatňujú právne predpisy EÚ, sa uplatňujú aj niektoré ustanovenia smernice (napr. právo na odstúpenie od zmluvy v prípade určitých poistení alebo právo na predzmluvné informácie v prípade darčekových poukazov v oblasti platobných služieb).

Druhým krokom po analýze súladu smernice bolo posúdiť, či zostávajúce „právne relevantné“ časti smernice sú pre zainteresované strany stále prakticky relevantné (účinné). Inými slovami, cieľom druhého kroku bolo zistiť, či stále relevantné prvky smernice (napr. právo

¹¹ VVA, *Study on possible impacts of a revision of the DMFSD* (Štúdia o možných vplyvoch revízie smernice o poskytovaní finančných služieb spotrebiteľom na diaľku), 2022 (uverejní sa spolu s návrhom).

¹² ICF, [Hodnotenie smernice 2002/65/ES o poskytovaní finančných služieb spotrebiteľom na diaľku](#), 2020.

¹³ LE Europe, VVA Europe, Ipsos NV, ConPolicy a Time.lex, [Behavioural study on the digitalisation of the marketing and distance selling of retail financial services](#) (Behaviorálna štúdia o digitalizácii marketingu a predaja retailových finančných služieb na diaľku), 2019.

na odstúpenie od zmluvy v oblasti poistenia) zohrávajú významnú úlohu pri ochrane spotrebiteľov a konsolidácii jednotného trhu, najmä v kontexte digitalizácie.

V rámci tohto druhého kroku sa zanalyzovala aj funkcia bezpečnej siete smernice. Záchranná sieť znamená, že pravidlá podľa smernice sa uplatňujú vždy, keď i) sa na trhu objaví nový produkt, pre ktorý ešte neexistujú právne predpisy EÚ (napr. virtuálne meny sú produktom finančnej služby, ktorý ešte nie je predmetom právnych predpisov na úrovni EÚ); ii) v právnych predpisoch týkajúcich sa konkrétneho produktu sa nestanovuje právo (-a) stanovené smernicou (napr. v príslušných právnych predpisoch týkajúcich sa poistenia nie je stanovené právo spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy v rámci stanovenej lehoty); iii) v právnych predpisoch týkajúcich sa konkrétneho produktu sa stanovujú výnimky a produkt nepatrí do rozsahu uplatňovania (napr. na spotrebiteľské úvery do 200 EUR sa nevzťahuje smernica 2008/48/ES – smernica o spotrebiteľských úveroch).

Dospelo sa k záveru, že členské štáty uplatňovali záchrannú sieť za rôznych okolností a v rôznych oblastiach finančných služieb, ako je oblasť investícií do drahých vín a diamantov; v tomto prípade boli ustanovenia smernice o predzmluvných informáciách označené ako rozhodné právo. Iné prípady sa týkajú určitých darčekových poukazov, ktoré nepatria do rozsahu pôsobnosti druhej smernice o platobných službách, alebo už spomínaného prípadu uzatvárania zmluvných vzťahov s klientmi prostredníctvom elektronických prostriedkov počas pandémie COVID-19. Aj v súdnych veciach sa zaznamenali prípady významu záchrannej siete, pričom vnútroštátny súd uplatnil určité ustanovenia smernice (pravidlá týkajúce sa predzmluvných informácií) na kryptomeny.

Na dosiahnutie cieľov stanovených v rámci iniciatívy sa posudzovali tieto možnosti: scenár nezmenenej politiky (možnosť 0 – základný scenár), zrušenie smernice a neregulačné opatrenia (možnosť 1); komplexná revízia (možnosť 2); zrušenie, modernizácia relevantných ustanovení zavedených v horizontálnych právnych predpisoch (možnosť 3a); resp. zrušenie, modernizácia relevantných ustanovení zavedených v právnych predpisoch týkajúcich sa konkrétneho produktu (možnosť 3b).

Uprednostňovanou možnosťou na základe získaných údajov a výsledku príslušného systému bodovania je možnosť 3a, a to zrušenie smernice 2002/65/ES, modernizácia a následné vloženie stále relevantných článkov (právo na predzmluvné informácie a právo na odstúpenie od zmluvy) do smernice 2011/83/EÚ, rozšírenie uplatňovania určitých pravidiel smernice 2011/83/EÚ na zmluvy o finančných službách spotrebiteľom uzavreté na diaľku (napr. pravidlá týkajúce sa doplnkových platieb a pravidlá týkajúce sa presadzovania a sankcií) a zavedenie cielených nových ustanovení na zabezpečenie spravodlivosti na internete, keď spotrebiteľia uzatvárajú zmluvy o finančných službách. V rámci tejto možnosti sa zistené problémy a ciele riešia najúčinnším, najefektívnejším a najprimeranejším spôsobom. Okrem toho sa ňou zabezpečuje vysoká úroveň súdržnosti.

Navrhovaný právny zásah prispieva k tomu, aby súčasný rámec smernice o poskytovaní finančných služieb spotrebiteľom na diaľku splňal svoj účel, a to zrušením ustanovení, ktoré už nie sú relevantné. Toto všetko sa dosahuje piatimi rôznymi opatreniami:

- i) zabezpečením úplnej harmonizácie pravidiel týkajúcich sa zmlúv o finančných službách spotrebiteľom uzavretých na diaľku;
- ii) stanovením pravidiel týkajúcich sa toho, aké informácie sa majú poskytovať, kedy a ako, čím sa tieto pravidlá stávajú vhodnými pre digitálny vek;

- iii) uľahčením uplatňovania práva na odstúpenie od zmluvy v prípade, že zmluvy o finančných službách sú uzavreté pomocou elektronických prostriedkov, prostredníctvom tlačidla na odstúpenie od zmluvy a zabezpečením, že spotrebiteľom, ktorí mali menej ako jeden deň na spracovanie predzmluvných informácií, sa poskytne pripomienka o práve na odstúpenie od zmluvy po jej uzavretí;
- iv) zavedením dvoch článkov na zaistenie spravodlivosti na internete;
- v) posilnením pravidiel presadzovania ustanovení týkajúcich sa zmlúv o finančných službách spotrebiteľom uzavretých na diaľku.

Týmto spôsobom sa touto právnou revíziou zabezpečí vysoká úroveň ochrany spotrebiteľa, príslušné práva sa prispôbia digitálnemu veku a zabezpečí sa, ako to požadujú všetky zainteresované strany, funkcia bezpečnostnej siete pre možné budúce nové produkty.

Táto uprednostňovaná možnosť povedie k zrušeniu súčasných právnych predpisov bez vytvorenia nového právneho nástroja. Ako vhodný nástroj bola vybratá smernica 2011/83/EÚ vzhľadom na to, že podobne ako smernica o poskytovaní finančných služieb spotrebiteľom na diaľku poskytuje horizontálne práva spotrebiteľov a pravidlá ochrany spotrebiteľa. Zavedením relevantných práv podľa smernice o poskytovaní finančných služieb spotrebiteľom na diaľku do smernice 2011/83/EÚ sa preto zabezpečuje, že funkcia záchranej siete bude zachovaná. Z rozsahu pôsobnosti smernice 2011/83/EÚ sú v súčasnosti celkovo vylúčené „finančné služby“. Už sa v nej však stanovuje právo na predzmluvné informácie a právo na odstúpenie od zmluvy v prípade iných zmlúv uzavretých na diaľku.

Osobitná pozornosť sa venovala na jednej strane zohľadneniu osobitosti finančných služieb a na druhej strane zabezpečeniu toho, aby smernica 2011/83/EÚ nebola príliš zložitá. Najlepším identifikovaným spôsobom, ako postupovať, je v čo najväčšej miere uplatňovať pravidlá už stanovené v smernici 2011/83/EÚ na finančné služby (napr. ustanovenia týkajúce sa presadzovania a sankcií) alebo vychádzať z takýchto pravidiel, čím sa vytvoria konkrétnejšie pravidlá, a zaradiť ich do osobitnej kapitoly týkajúcej sa zmlúv o finančných službách uzavretých na diaľku (napr. tlačidlo na odstúpenie od zmluvy v súvislosti s uplatnením práva na odstúpenie od zmluvy). Táto doplnená kapitola obsahuje určité nové pravidlá (napr. ustanovenia týkajúce sa spravodlivosti na internete) a vychádza z existujúcich pravidiel, ktoré sa nachádzajú buď v smernici 2002/65/ES, alebo v smernici 2011/83/EÚ. Táto doplnená kapitola sa bude týkať len zmlúv o finančných službách spotrebiteľom uzavretých na diaľku a nebude sa vzťahovať na iné zmluvy upravené smernicou o právach spotrebiteľov.

Uprednostňovaná možnosť by mala pozitívny vplyv aj na obmedzenie poškodzovania spotrebiteľa (v objeme najmenej 170 – 210 miliónov EUR) a na dôveru spotrebiteľov. Znamenalo by to určité náklady pre poskytovateľov finančných služieb (aspoň 19 miliónov EUR) a pre verejné orgány (aspoň 6 miliónov EUR).

- **Regulačná vhodnosť a zjednodušenie**

Preskúmanie smernice je zahrnuté v časti pracovného programu Komisie venovanej programu REFIT. Návrh by viedol k nákladom pre podniky, ale tiež očakáva sa, že právna istota, ku ktorej prispeje, zníži ich zaťaženie.

Potenciál na zjednodušenie navrhovanej iniciatívy vyplýva najmä zo zvoleného regulačného prístupu, ktorým je zrušenie smernice 2002/65/ES a zahrnutie malého počtu článkov do smernice 2011/83/EÚ. Okrem toho opatrenia na zjednodušenie požiadaviek na informácie

a ich prispôsobenie digitálnemu používaniu a ustanovenie, ktorým sa jasne stanovuje zásada, podľa ktorej v prípade, že dva právne predpisy upravujú rovnakú skutkovú situáciu, právny predpis upravujúci konkrétnu oblasť má prednosť pred predpisom upravujúcim len všeobecné záležitosti, takisto prispievajú k zjednodušeniu pre podniky pri uzatváraní zmlúv o finančných službách na diaľku.

Pokiaľ ide o zníženie zaťaženia pre subjekty verejnej správy, očakáva sa, že vyššia miera právnej zrozumiteľnosti a zjednodušený regulačný rámec povedú k zníženiu počtu sťažností a zvýšeniu úrovne istoty a dodržiavania súladu, vďaka čomu by postupy presadzovania boli efektívnejšie. Takisto sa očakáva, že osobitné opatrenia na posilnenie koordinácie a zlepšenie podmienok na presadzovanie povedú k zvýšeniu efektívnosti pri presadzovaní povinností stanovených v smernici.

Konkrétne vplyvy na MSP neboli identifikované ako významné.

- **Základné práva**

Týmto návrhom sa rešpektujú základné práva a dodržiavajú sa zásady uznávané najmä Chartou základných práv Európskej únie. Jeho cieľom je najmä zabezpečiť úplné dodržiavanie pravidiel ochrany osobných údajov, vlastníckeho práva, nediskriminácie, ochrany rodinného a pracovného života a ochrany spotrebiteľa.

4. VPLYV NA ROZPOČET

Tento návrh nemá žiadny vplyv na rozpočet EÚ ani agentúr okrem bežných administratívnych nákladov spojených so zabezpečením dodržiavania právnych predpisov EÚ, keďže sa nevytvárajú žiadne nové výbory a neprijímajú sa žiadne finančné záväzky.

5. OSTATNÉ PRVKY

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

Komisia bude monitorovať vykonávanie revidovanej smernice, ak bude prijatá, po nadobudnutí jej účinnosti. Komisia bude predovšetkým zodpovedať za monitorovanie vplyvu smernice na základe údajov poskytnutých orgánmi členských štátov a poskytovateľmi finančných služieb, ktoré budú podľa možnosti vychádzať z existujúcich zdrojov údajov, aby sa predišlo ďalšiemu zaťaženiu rôznych zainteresovaných strán.

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

Keďže návrhom sa zavádzajú konkrétne zmeny existujúcej smernice, členské štáty by mali byť poskytnúť Komisii znenie konkrétnych zmien vnútroštátnych pravidiel, alebo, pri neexistencii uvedených zmien, vysvetliť, ktorým konkrétnym ustanovením vnútroštátneho práva sa už vykonávajú zmeny uvedené v návrhu.

- **Podrobné vysvetlenie konkrétnych ustanovení návrhu**

Článok 1 – Zmeny smernice 2011/83/EÚ

Článkom 1 návrhu sa mení smernica 2011/83/EÚ rôznymi spôsobmi:

1. Článkom 1 ods. 1 písm. a) a b) návrhu sa mení článok 3 smernice 2011/83/EÚ tromi spôsobmi: po prvé sa ním do smernice 2011/83/EÚ zavádza nový odsek (ďalej len „článok 3 ods. 1b“). Navrhovaný nový článok 3 ods. 1b obsahuje odkazy na články súčasnej smernice 2011/83/EÚ, ktoré sa uplatňujú priamo na zmluvy o finančných službách uzavreté na diaľku, a takisto sa v ňom uvádza zoznam článkov, ktoré budú tvoriť kapitolu o zmluvách o finančných službách uzavretých na diaľku. V tejto súvislosti sa pravidlá smernice 2011/83/EÚ týkajúce sa i) predmetu úpravy – článok 1; ii) vymedzenia pojmov – článok 2; iii) úrovne harmonizácie; iv) poplatkov za použitie platobných prostriedkov – článok 19; ii) doplnkových platieb – článok 22; iv) presadzovania a sankcií – články 23 a 24; v) záväzného charakteru smernice – článok 25; vi) informácií – článok 26 – rozširujú na zmluvy o finančných službách spotrebiteľom uzavreté na diaľku. Týmto spôsobom sa teda súčasné pravidlá smernice 2011/83/EÚ v týchto oblastiach rozširujú na zmluvy o finančných službách uzavreté medzi obchodníkom a spotrebiteľom na diaľku. Tým sa zabezpečí, aby sa na tieto zmluvy o finančných službách vzťahovali podobné pravidlá ako na iné kúpne zmluvy a zmluvy o poskytovaní služieb, čím sa zabezpečí vysoká úroveň ochrany spotrebiteľa a zároveň sa podporí poskytovanie takýchto služieb v rámci vnútorného trhu. Rozšírením pravidiel týkajúcich sa presadzovania a sankcií sa zabezpečí, že vnútroštátne dozorné orgány budú mať k dispozícii nové pravidlá na zabezpečenie účinných, primeraných a odrádzajúcich sankcií. Po druhé sa súčasné odseky smernice 2002/65/ES týkajúce sa „cieľa a rozsahu pôsobnosti“ (článok 1 smernice 2002/65/ES) zahrnú do navrhovaného článku 3 ods. 1b smernice 2011/83/EÚ. Po tretie sa v záujme zabezpečenia právnej istoty v návrhu predkladá návrh na zmenu článku 3 ods. 3 písm. d) smernice 2011/83/EÚ.
2. Článkom 1 ods. 2 návrhu sa do smernice 2011/83/EÚ zavádza kapitola týkajúca sa zmlúv o finančných službách spotrebiteľom uzavretých na diaľku. Uvedená kapitola sa uplatňuje len na zmluvy o finančných službách uzavreté na diaľku. Kombinujú sa v nej relevantné články smernice 2002/65/ES, konkrétne právo na predzmluvné informácie a právo na odstúpenie od zmluvy, a zavádzajú sa dva nové články („Primerané vysvetlenia“, „Dodatočná ochrana v súvislosti s online rozhraniami“).
- a) Ustanovenie o **práve na predzmluvné informácie** má rovnakú štruktúru, ako sa stanovuje v smernici 2002/65/ES. V článku 1 návrhu sa však ustanovenie o práve na predzmluvné informácie modernizuje a prispôsobuje sa digitálnemu veku tým, že sa v ňom uvádza, ktoré informácie treba poskytnúť spotrebiteľovi (napríklad zahrnutie požiadavky na obchodníka, aby poskytol e-mailovú adresu), ako sa informácie musia poskytnúť spotrebiteľovi (napríklad kedy možno použiť vrstvenie informácií a ktoré požiadavky na informácie je potrebné špecifikovať), a kedy by sa informácie mali poskytnúť spotrebiteľovi, konkrétne stanovením normy, že informácie by sa mali spotrebiteľovi poskytnúť aspoň jeden deň pred samotným podpisom zmluvy.
- b) Pravidlá týkajúce sa **práva na odstúpenie od zmluvy** v prípade zmlúv o finančných službách uzavretých na diaľku sú do veľkej miery totožné s pravidlami stanovenými v smernici 2002/65/ES. V súlade s návrhom smernice o spotrebiteľských úveroch¹⁴ však boli doplnené pravidlá týkajúce sa toho, keby by sa mali príslušné informácie poskytnúť spotrebiteľovi. Ak je teda

¹⁴ Návrh smernice Európskeho parlamentu a Rady o spotrebiteľských úveroch, 30.6.2021, COM(2021) 347 final.

lehota medzi poskytnutím predzmluvných informácií a skutočným uzavretím zmluvy kratšia ako jeden deň, obchodník poskytujúci finančnú službu na diaľku je povinný poskytnúť po uzavretí zmluvy oznámenie s cieľom pripomenúť spotrebiteľovi možnosť uplatniť svoje právo na odstúpenie od zmluvy. Ďalším príkladom toho, ako sa toto právo posilňuje v digitálnej oblasti, je zahrnutie povinnosti obchodníka poskytujúceho finančnú službu zabezpečiť tlačidlo na odstúpenie od zmluvy. Malo by to uľahčiť uplatnenie práva na odstúpenie od zmluvy v prípade, že spotrebiteľ uzatvorí zmluvu o finančných službách pomocou elektronických prostriedkov a chcel by od nej odstúpiť v požadovanom časovom rámci.

- c) V tejto kapitole tohto návrhu sa zaviedli dva články, ktorými sa má zvýšiť **spravodlivosť na internete** pri kúpe finančných služieb spotrebiteľom: i) keď obchodník poskytuje primerané vysvetlenia okrem iného pomocou online nástrojov, ako je automatizované poradenstvo alebo chatovacie polia, obchodník musí poskytnúť a vysvetliť spotrebiteľovi kľúčové informácie vrátane informácií o hlavných vlastnostiach navrhovanej zmluvy o finančných službách. Okrem toho, ak si to spotrebiteľ želá, môže požiadať o ľudský zásah, čím sa zaistí možnosť spotrebiteľa komunikovať s osobou zastupujúcou obchodníka; ii) pravidlo o dodatočnej ochrane v súvislosti s online rozhraniami zakazuje obchodníkovi zavádzať vo svojom online rozhraní opatrenia, ktoré by mohli narušiť alebo oslabiť schopnosť spotrebiteľov uskutočniť slobodné, autonómne a informované rozhodnutie či voľbu. Cieľom uvedeného ustanovenia je v čo najväčšej možnej miere zabrániť spotrebiteľskej predpojatosti a zvýšiť transparentnosť.

Zvyšné články tohto návrhu sú štandardné ustanovenia týkajúce sa transpozície, nadobudnutia účinnosti a adresátov tohto návrhu.

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 banky¹⁵,

so zreteľom na stanovisko Európskeho hospodárskeho a sociálneho výboru¹⁶,

konajúc v súlade s riadnym legislatívnym postupom,

keďže:

- (1) V smernici Európskeho parlamentu a Rady 2002/65/ES¹⁷ sa na úrovni Únie stanovujú pravidlá týkajúce sa poskytovania finančných služieb spotrebiteľom na diaľku. Zároveň sa v smernici Európskeho parlamentu a Rady 2011/83/EÚ¹⁸ 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 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.

¹⁵

...

¹⁶

...

¹⁷

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).

¹⁸

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).

- (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.
- (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 spotrebiteľom, ktoré nie 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“.
- (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 zmluvy o finančných službách.
- (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 spotrebiteľom, najmä z dôvodu ich zložitosti, by sa však na zmluvy o finančných službách 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.

- (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 a sankcií, by sa malo uplatňovať aj na zmluvy o finančných službách uzavreté na diaľku. Uplatňovaním uvedených ustanovení sa zabezpečuje komplementárnosť medzi rôznymi druhmi zmlúv uzavretých na diaľku. Rozšírením uplatňovania pravidiel o sankciách stanovených v smernici 2011/83/EÚ sa zabezpečí ukladanie účinných, primeraných a odrádzajúcich sankcií obchodníkom zodpovedným za rozšírené porušovanie právnych predpisov alebo rozšírené porušovanie právnych predpisov s rozmerom Únie.
- (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 komunikuje s obchodníkom prostredníctvom online rozhraní, ako je chatovacie pole alebo podobné nástroje. Obchodníkovi by sa malo zakázať zavádzať vo svojom online rozhraní opatrenia, ktoré by mohli narušiť alebo oslabiť schopnosť spotrebiteľov uskutočniť slobodné, autonómne a informované rozhodnutie či voľbu.
- (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 osobitné finančné služby obsahuje pravidlá týkajúce sa predzmluvných informácií alebo uplatňovania práva na odstúpenie od zmluvy, na tieto osobitné finančné služby spotrebiteľom by sa mali uplatňovať len príslušné ustanovenia týchto iných aktov Únie, pokiaľ nie je v uvedených aktoch stanovené inak. Napríklad keď sa uplatňuje článok 186 smernice Európskeho parlamentu a Rady 2009/138/ES¹⁹, 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/EÚ²⁰, pravidlá týkajúce sa práva na odstúpenie od zmluvy podľa tejto smernice by sa nemali uplatňovať.

¹⁹ 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).

²⁰ 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).

Podobne niektoré akty Únie upravujúce osobitné finančné služby²¹ obsahujú rozsiahle a vypracované pravidlá, ktorých účelom je zabezpečiť, aby spotrebiteľia dokázali pochopiť základné vlastnosti navrhovanej zmluvy. Okrem toho v niektorých aktoch Únie upravujúcich osobitné finančné služby, ako je smernica 2014/17/EÚ o zmluvách o úvere pre spotrebiteľov týkajúcich sa nehnuteľností určených na bývanie²², 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 osobitné finančné služby, ktoré obsahujú pravidlá týkajúce sa informácií, ktoré sa majú poskytovať spotrebiteľovi pred uzavretím zmluvy.

- (14) Zmluvy o finančných službách 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. 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 nepredstavuje „operáciu“, ale dodatočnú zmluvu.
- (16) S cieľom ohraničiť rozsah uplatňovania tejto smernice by sa pravidlá týkajúce sa zmlúv o finančných službách 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

²¹ Napríklad nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2019/1238 z 20. júna 2019 o celoeurópskom osobnom dôchodkovom produkte (PEPP) (Ú. v. EÚ L 198, 25.7.2019, s. 1), 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), 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), smernica Európskeho parlamentu a Rady 2014/92/EÚ z 23. júla 2014 o porovnateľnosti poplatkov za platobné účty, o presune platobných účtov a o prístupe k platobným účtom so základnými funkciami (Ú. v. EÚ L 257, 28.8.2014, s. 214).

²² Smernica Európskeho parlamentu a Rady 2014/17/EÚ zo 4. februára 2014 o zmluvách o úvere pre spotrebiteľov týkajúcich sa nehnuteľností určených na bývanie a o zmene smerníc 2008/48/ES a 2013/36/EÚ a nariadenia (EÚ) č. 1093/2010 (Ú. v. EÚ L 60, 28.2.2014, s. 34).

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 aspoň jeden deň pred uzatvorením zmluvy na diaľku, aby sa mohli rozhodnúť na základe úplných faktov. Informácie možno poskytnúť menej ako jeden deň pred uzavretím zmluvy o finančných službách na diaľku len vo výnimočných prípadoch. Ak sa zmluva uzavrie menej ako jeden deň vopred, obchodník by mal mať v rámci stanovenej lehoty povinnosť pripomenúť spotrebiteľovi možnosť odstúpiť od zmluvy o finančných službách uzavretej na diaľku.

- (18) Požiadavky na informácie by sa mali modernizovať a aktualizovať tak, aby zahŕňali napríklad e-mailovú adresu obchodníka a informácie o riziku a výnosnosti v súvislosti s určitými finančnými službami spotrebiteľom. Spotrebiteľia by mali byť jasne informovaní aj v prípade, že cena, ktorá im bola predložená, je personalizovaná na základe automatizovaného spracúvania.
- (19) Ak zmluva o finančnej službe spotrebiteľom uzavretá na diaľku zahŕňa rizikovo-výnosový profil, mala by obsahovať prvky ako súhrnný ukazovateľ rizika doplnený opisným vysvetlením tohto ukazovateľa, jeho hlavné obmedzenia a opisné vysvetlenie rizík, ktoré sú podstatné v prípade danej finančnej služby, a možnú maximálnu stratu kapitálu vrátane informácií o tom, či môže dôjsť k strate celého kapitálu.
- (20) Niektoré finančné služby by mohli sledovať environmentálny alebo sociálny cieľ, ako napríklad prispievanie k boju proti zmene klímy alebo prispievanie k zníženiu nadmernej zadlženosti. Aby spotrebiteľ mohol uskutočniť informované rozhodnutie, mal by byť informovaný aj o konkrétnych environmentálnych alebo sociálnych cieľoch, na ktoré sa finančná služba zameriava.
- (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 vlastnostiach finančnej služby spotrebiteľovi, celkovej cene, ktorú má spotrebiteľ zaplatiť obchodníkovi za finančnú službu 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 sa mohli poskytnúť prostredníctvom ďalších stránok. 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 bola odskúšaná a preukázala sa ako užitočná v prípade určitých finančných služieb; malo by sa nabádať k jej používaniu, a to konkrétne k možnosti poskytovať podrobné časti informácií prostredníctvom kontextových okien alebo odkazov na sprievodné vrstvy. Jedným z možných spôsobov poskytovania predzmluvných informácií je uplatňovanie prístupu „obsahov“ s rozbaliteľnými nadpismi. Spotrebiteľia by mohli nájsť v hornej časti hlavné témy,

ktoré sa po kliknutí na ne rozbalia, pričom spotrebitelia sa presmerujú na podrobnejšiu prezentáciu príslušných informácií. Takto má spotrebiteľ všetky požadované informácie na jednom mieste a zároveň si zachováva kontrolu nad tým, čo a kedy si chce prezrieť. Spotrebitelia by mali mať možnosť stiahnuť si celý dokument s predzmluvnými informáciami a uložiť ho ako samostatný dokument.

- (23) Spotrebitelia by mali mať právo na odstúpenie od zmluvy bez sankcie a bez povinnosti poskytnúť odôvodnenie. Ak sa právo na odstúpenie od zmluvy neuplatňuje, pretože spotrebiteľ výslovne požiadal o vykonanie zmluvy na diaľku pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy, obchodník by mal spotrebiteľa o tejto skutočnosti informovať pred začatím plnenia 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) V prípade zmlúv na diaľku uzavretých pomocou elektronických prostriedkov by mal obchodník poskytnúť spotrebiteľovi možnosť použiť tlačidlo na odstúpenie od zmluvy. Obchodník by mal na zaistenie účinného používania tlačidla na odstúpenie od zmluvy zabezpečiť, aby bolo viditeľné, a keď spotrebiteľ tlačidlo použije, obchodník by mal jeho použitie náležite zdokumentovať.
- (26) Spotrebitelia môžu potrebovať pomoc, aby sa rozhodli, ktorá finančná služba najviac vyhovuje ich potrebám a finančnej situácii. 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 príslušných informácií vrátane základných vlastností navrhovaných produktov. Povinnosť poskytnúť primerané vysvetlenia je osobitne dôležitá, keď spotrebitelia zamýšľajú uzavrieť zmluvu o finančných službách na diaľku a obchodník poskytuje vysvetlenia prostredníctvom online nástrojov. Na zabezpečenie toho, aby spotrebiteľ rozumel účinkom, ktoré zmluva môže mať na jeho hospodársku situáciu, by mal mať spotrebiteľ vždy možnosť využiť ľudský zásah v mene obchodníka.
- (27) Pri uzatváraní zmlúv o finančných službách na diaľku by sa obchodníkom malo zakázať používanie štruktúry, koncepcie, funkcie alebo metódy prevádzkovania ich online rozhrania spôsobom, ktorý by mohol narušiť alebo oslabiť schopnosť spotrebiteľov uskutočniť slobodné, autonómne a informované rozhodnutie či voľbu.
- (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 dokumentoch²³ 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,

²³ Ú. v. EÚ C 369, 17.12.2011, s. 14.

PRIJALI TÚTO SMERNICU:

Článok 1

Zmeny smernice 2011/83/EÚ

Smernica 2011/83/EÚ sa mení takto:

1. Článok 3 sa mení takto:

a) Vkladá sa tento odsek 1b:

„1b. Články 1 a 2, článok 3 ods. 2, 5 a 6, článok 4, články 16a až 16e, článok 19, články 21 až 23, článok 24 ods. 1, 2, 3 a 4 a články 25 a 26 sa uplatňujú na zmluvy o poskytovaní finančných služieb uzavreté na diaľku medzi obchodníkom a spotrebiteľom.

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.“;

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

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

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 spotrebiteľom uzavretých na diaľku

1. Predtým, ako sa zmluva uzavretá na diaľku alebo akákoľvek zodpovedajúca ponuka stane pre spotrebiteľa záväznou, obchodník mu jasným a zrozumiteľným spôsobom poskytne tieto informácie:
 - a) totožnosť a hlavný predmet činnosti obchodníka;
 - b) poštovú adresu, na ktorej má obchodník sídlo, a jeho telefónne číslo a e-mailovú adresu. Okrem toho, ak obchodník poskytuje iné prostriedky online komunikácie, ktorými sa zabezpečuje, že spotrebiteľ môže uchovávať akúkoľvek písomnú korešpondenciu s obchodníkom, vrátane

dátumu a času takejto korešpondencie, na trvalom nosiči, tieto informácie musia obsahovať aj podrobnosti o týchto iných prostriedkoch. Všetky tieto komunikačné prostriedky, ktoré poskytuje obchodník, musia spotrebiteľovi umožniť rýchlo obchodníka kontaktovať a účinne s ním komunikovať. Prípadne obchodník poskytne aj poštovú adresu a totožnosť obchodníka, v ktorého mene koná;

- c) poštovú adresu miesta podnikania obchodníka (prípadne miesta podnikania obchodníka, v ktorého mene koná), ak sa líši od adresy uvedenej v súlade s písmenom b), na ktorú môže spotrebiteľ zaslať prípadnú reklamáciu;
- d) ak je obchodník zapísaný v obchodnom alebo podobnom verejnom registri, obchodný register, v ktorom je obchodník zapísaný, a registračné číslo alebo rovnocenný prostriedok identifikácie v tomto registri;
- e) ak činnosť obchodníka podlieha povolovaciemu režimu, údaje o príslušnom orgáne dohľadu;
- f) opis hlavných vlastností finančnej služby;
- g) celkovú cenu, 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) v prípade potreby 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 pohybov na finančných trhoch, na ktoré obchodník nemá vplyv, a že historické výnosy nie sú ukazovateľmi budúcich výnosov;
- j) upozornenie na možnosť, že môžu existovať aj iné dane a/alebo náklady, ktoré nie sú uhradené prostredníctvom obchodníka alebo ním účtované;
- k) akékoľvek obmedzenia obdobia platnosti poskytnutých informácií;
- l) podrobnosti o úhrade a plnení;
- m) všetky špecifické dodatočné náklady pre spotrebiteľa spojené s použitím prostriedku komunikácie na diaľku, ak sú tieto dodatočné náklady účtované;
- n) prípadne krátky opis rizikovo-výnosového profilu;
- o) prípadne informácie o všetkých environmentálnych alebo sociálnych cieľoch, na ktoré je finančná služba zameraná;

- 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, ktorú možno požadovať od spotrebiteľa, ako aj dôsledky neuplatnenia tohto práva;
- q) 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) praktické pokyny na uplatnenie práva na odstúpenie od zmluvy, v ktorých sa okrem iného uvedie adresa alebo e-mailová adresa, na ktorú by sa malo zaslať oznámenie o odstúpení od zmluvy, a v prípade finančných zmlúv uzavretých pomocou elektronických prostriedkov informácie o existencii a umiestnení tlačidla na odstúpenie od zmluvy, ako sa uvádza v článku 16d;
- t) všetky zmluvné ustanovenia o práve uplatniteľnom na zmluvu uzavretú na diaľku a/alebo o príslušnom súde;
- 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 tejto zmluvy uzavretej na diaľku;
- v) prípadne informáciu o možnosti pristúpiť k postupu riešenia sporov a nápravy mimosúdnu cestou, ktorému podlieha obchodník, a o spôsoboch prístupu k takémuto postupu.

2. V prípade telefonickej komunikácie sa totožnosť obchodníka a obchodný účel hovoru iniciovaného obchodníkom výslovne uvedú na začiatku každého rozhovoru so spotrebiteľom.

Ak spotrebiteľ výslovne súhlasí s pokračovaním telefonickej komunikácie, odchylné od odseku 1 sa musia poskytnúť len informácie uvedené v písmenách a), f), g) a p) uvedeného odseku.

Obchodník informuje spotrebiteľa o povahe a dostupnosti ďalších informácií uvedených v odseku 1 a tieto informácie poskytne pri plnení povinností podľa odseku 3.

3. Obchodník poskytne informácie uvedené v odseku 1 aspoň jeden deň pred tým, ako sa akákoľvek zmluva uzavretá na diaľku stane pre spotrebiteľa záväznou.

Ak sa informácie uvedené v odseku 1 poskytnú menej než jeden deň pred tým, ako sa zmluva uzavretá na diaľku stane pre spotrebiteľa záväznou, členské štáty vyžadujú, aby obchodník poslal spotrebiteľovi na trvalom nosiči pripomienku o možnosti odstúpiť od zmluvy uzavretej na diaľku a o postupoch, ktoré sa majú v prípade odstúpenia od zmluvy v súlade s článkom 16b dodržať. Uvedená

pripomienka sa spotrebiteľovi poskytne najneskôr jeden deň po uzavretí zmluvy na diaľku.

4. Informácie uvedené v odseku 1 sa poskytnú spotrebiteľovi na trvalom nosiči a graficky sa upravujú tak, aby boli ľahko čitateľné, pričom sa použijú znaky čitateľnej veľkosti.

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

Ak sa obchodník rozhodne informácie vrstviť, informácie uvedené v odseku 1 musí byť možné vytlačiť ako jeden dokument.

Ak sa informácie uvedené v odseku 1 poskytujú vo farebnom prevedení, nesmie to znížiť zrozumiteľnosť informácií, ak sa dokument s kľúčovými informáciami vytlačí alebo skopíruje čiernobiely.

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

5. Dôkazné bremeno plnenia požiadaviek na informácie stanovených v tomto článku nesie obchodník.
6. Ak iný akt Únie upravujúci osobitné finančné služby obsahuje pravidlá týkajúce sa informácií, ktoré sa majú poskytnúť spotrebiteľovi pred uzavretím zmluvy, na tieto osobitné finančné služby sa uplatňujú len požiadavky na predzmluvné informácie uvedené v danom akte Únie, pokiaľ nie je v uvedenom akte stanovené inak.

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.

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.

2. Právo na odstúpenie od zmluvy sa neuplatňuje na:

- a) finančné služby spotrebiteľom, ktorých cena závisí od pohybov na finančnom trhu, na ktoré obchodník nemá vplyv, ku ktorým môže dôjsť počas lehoty na odstúpenie, 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, ako sú vymedzené v [článku 3 ods. 1 bode 2 návrhu Komisie týkajúceho sa nariadenia Európskeho parlamentu a Rady o trhoch s kryptoaktívami a o zmene smernice (EÚ) 2019/193, 24. 9. 2020, COM(2020) 593 final].
- 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 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 aktivoval tlačidlo na odstúpenie od zmluvy uvedené v odseku 5.
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. Členské štáty zabezpečia, aby v prípade zmlúv uzavretých na diaľku pomocou elektronických prostriedkov obchodník poskytol možnosť použiť tlačidlo na odstúpenie od zmluvy s cieľom uľahčiť spotrebiteľovi uplatnenie práva na odstúpenie od zmluvy. Takéto tlačidlo musí byť jasne označené slovami „Odstúpiť od zmluvy“ alebo zodpovedajúcou jednoznačnou formuláciou.

Tlačidlo na odstúpenie od zmluvy musí byť umiestnené na viditeľnom mieste a musí byť trvalo dostupné počas celej lehoty na odstúpenie od zmluvy na tom istom elektronickom rozhraní, ktoré sa použilo na uzavretie zmluvy na diaľku. Obchodník môže okrem toho poskytnúť tlačidlo na odstúpenie od zmluvy aj prostredníctvom iného kanála.

Obchodník zabezpečí, aby aktivácia tlačidla na odstúpenie od zmluvy viedla k okamžitému zaslaniu potvrdenia spotrebiteľovi o tom, že právo na odstúpenie od zmluvy bolo uplatnené, ktorého súčasťou je dátum a čas uplatnenia práva

na odstúpenie od zmluvy. Potvrdenie o uplatnení práva na odstúpenie od zmluvy obchodník poskytne spotrebiteľovi na trvalom nosiči.

6. Ak iný akt Únie upravujúci osobitné finančné služby obsahuje pravidlá týkajúce sa uplatnenia práva na odstúpenie od zmluvy, na tieto osobitné finančné služby sa uplatňujú len pravidlá o odstúpení od zmluvy uvedené v danom akte Únie, pokiaľ nie je v uvedenom akte stanovené inak.

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.
2. Obchodník nemôže od spotrebiteľa požadovať žiadnu sumu 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 prispôbené jeho potrebám a finančnej situácii. Dané vysvetlenia obsahujú tieto prvky:

- a) požadované predzmluvné informácie;
 - b) základné vlastnosti navrhovanej zmluvy vrátane možných doplnkových služieb;
 - c) konkrétne účinky, ktoré navrhovaná zmluva môže mať na spotrebiteľa vrátane dôsledkov platobnej neschopnosti spotrebiteľa alebo jeho oneskorenej platby.
2. Odsek 1 sa uplatňuje na vysvetlenia poskytnuté spotrebiteľovi pri používaní online nástrojov, ako sú chaty naživo, automatizované chaty, automatizované poradenstvo, interaktívne nástroje alebo podobné prístupy.
3. Členské štáty zabezpečia, aby v prípade, že obchodník používa online nástroje, spotrebiteľ mal právo požiadať o ľudský zásah a využiť ho.
4. Ak iný akt Únie upravujúci osobitné finančné služby obsahuje pravidlá týkajúce sa informácií, ktoré sa majú poskytnúť spotrebiteľovi pred uzavretím zmluvy, odseky 1 až 3 tohto článku sa neuplatňujú.

Článok 16e

Dodatočná ochrana v súvislosti s online rozhraniami

Bez toho, aby bola dotknutá smernica Európskeho parlamentu a Rady 2005/29/ES²⁴ a smernica Rady 93/13/EHS²⁵, členské štáty prijímajú opatrenia, ktorými sa od obchodníkov vyžaduje, aby pri uzatváraní zmlúv o finančných službách na diaľku nepoužívali štruktúru, koncepciu, funkciu alebo metódu prevádzkovania ich online rozhrania spôsobom, ktorý by mohol narušiť alebo oslabiť schopnosť spotrebiteľov uskutočniť slobodné, autonómne a informované rozhodnutie či voľbu.

Článok 2

Transpozícia

1. Členské štáty prijímajú 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 mesiacoch od prijatia].

²⁴ Smernica Európskeho parlamentu a Rady 2005/29/ES z 11. mája 2005 o nekalých obchodných praktikách podnikateľov voči spotrebiteľom na vnútornom trhu, a ktorou sa mení a dopĺňa smernica Rady 84/450/EHS, smernice Európskeho parlamentu a Rady 97/7/ES, 98/27/ES a 2002/65/ES a nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 2006/2004 („smernica o nekalých obchodných praktikách“) (Ú. v. EÚ L 149, 11.6.2005, s. 22).

²⁵ 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).

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

*Za Radu
predseda*