

SMERNICE

SMERNICA EURÓPSKEHO PARLAMENTU A RADY (EÚ) 2019/2161

z 27. novembra 2019,

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

(Text s významom pre EHP)

EURÓPSKY PARLAMENT A RADA EURÓPSKEJ ÚNIE,

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

so zreteľom na návrh Európskej komisie,

po postúpení návrhu legislatívneho aktu národným parlamentom,

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

konajúc v súlade s riadnym legislatívnym postupom ⁽²⁾,

keďže:

- (1) V článku 169 ods. 1 a článku 169 ods. 2 písm. a) Zmluvy o fungovaní Európskej únie (ďalej len „ZFEÚ“) sa stanovuje, že Únia má prispievať k dosiahnutiu vysokej úrovne ochrany spotrebiteľa prostredníctvom opatrení prijímaných podľa článku 114 ZFEÚ. V článku 38 Charty základných práv Európskej únie (ďalej len „charta“) sa stanovuje, že politiky Únie zabezpečia vysokú úroveň ochrany spotrebiteľa.
- (2) Právne predpisy v oblasti ochrany spotrebiteľa by sa mali uplatňovať účinne v celej únii. Napriek tomu však z komplexnej kontroly vhodnosti spotrebiteľského a marketingového práva, ktorú uskutočnila Komisia v rokoch 2016 a 2017 v rámci Programu regulačnej vhodnosti a efektívnosti (REFIT), vyplynulo, že účinnosť právnych predpisov Únie v oblasti ochrany spotrebiteľa je ohrozená nedostatočnou informovanosťou obchodníkov aj spotrebiteľov, a že by sa existujúce prostriedky nápravy mohli využívať častejšie.
- (3) Únia už prijala množstvo opatrení na zlepšenie informovanosti spotrebiteľov, obchodníkov a odborníkov pracujúcich v oblasti práva o právach spotrebiteľa a na zlepšenie presadzovania práv spotrebiteľa a dosiahnutia nápravy pre spotrebiteľov. Stále však existujú nedostatky vo vnútroštátnom práve, pokiaľ ide o skutočne účinné a primerané sankcie na odrádzanie od porušovania právnych predpisov v rámci Únie a na jeho sankcionovanie, nedostatočné individuálne prostriedky nápravy pre spotrebiteľov poškodených v dôsledku porušenia vnútroštátnych právnych predpisov, ktorými sa transponuje smernica Európskeho parlamentu a Rady 2005/29/ES ⁽³⁾, a nedostatky v postupe na vydanie súdneho príkazu podľa smernice Európskeho parlamentu a Rady 2009/22/ES ⁽⁴⁾. Revízia postupu na vydanie súdneho príkazu by sa mala riešiť samostatným nástrojom na zmenu a nahradenie smernice 2009/22/ES.

⁽¹⁾ Ú. v. EÚ C 440, 6.12.2018, s. 66.

⁽²⁾ Pozícia Európskeho parlamentu zo 17. apríla 2019 (zatiaľ neuvyverejnená v úradnom vestníku) a rozhodnutie Rady z 8. novembra 2019.

⁽³⁾ Smernica Európskeho parlamentu a Rady 2005/29/ES z 11. mája 2005 o nekalých obchodných praktikách podnikateľov voči spotrebiteľom na vnútornom trhu, a ktorou sa mení a dopĺňa smernica Rady 84/450/EHS, smernice Európskeho parlamentu a Rady 97/7/ES, 98/27/ES a 2002/65/ES a nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 2006/2004 (Ú. v. EÚ L 149, 11.6.2005, s. 22).

⁽⁴⁾ Smernica Európskeho parlamentu a Rady 2009/22/ES z 23. apríla 2009 o súdnych príkazoch na ochranu spotrebiteľských záujmov (Ú. v. EÚ L 110, 1.5.2009, s. 30).

- (4) Smernice Európskeho parlamentu a Rady 98/6/ES ⁽⁷⁾, 2005/29/ES a 2011/83/EÚ ⁽⁸⁾ obsahujú požiadavky, aby členské štáty zaviedli účinné, primerané a odrádzajúce sankcie na riešenie porušení vnútroštátnych ustanovení, ktorými sa uvedené smernice transponujú. Okrem toho sa v článku 21 nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2017/2394 ⁽⁷⁾ vyžaduje, aby členské štáty účinným, efektívnym a koordinovaným spôsobom prijímali opatrenia na presadzovanie práva vrátane ukladania sankcií s cieľom dosiahnuť ukončenie alebo zákaz rozšíreného porušovania právnych predpisov alebo rozšíreného porušovania právnych predpisov s rozmerom Únie.
- (5) Súčasné vnútroštátne pravidlá o sankciách sa v Únii do veľkej miery líšia. Konkrétne nie všetky členské štáty zabezpečujú ukladanie účinných, primeraných a odrádzajúcich pokút obchodníkom zodpovedným za rozšírené porušovanie právnych predpisov alebo rozšírené porušovanie právnych predpisov s rozmerom Únie. Z toho dôvodu by sa mali zlepšiť existujúce pravidlá o sankciách v smerniciach 98/6/ES, 2005/29/ES a 2011/83/EÚ a zároveň by sa mali zaviesť nové pravidlá o sankciách v smernici Rady 93/13/EHS ⁽⁸⁾.
- (6) Malo by byť naďalej na členských štátoch, aby vybrali druhy sankcií, ktoré sa majú uložiť, a stanovili vo svojom vnútroštátnom práve príslušné postupy na uloženie sankcií v prípade porušenia smerníc 93/13/EHS, 98/6/ES, 2005/29/ES a 2011/83/EÚ v znení zmenenom touto smernicou.
- (7) S cieľom umožniť konzistentnejšie uplatňovanie sankcií, najmä v prípadoch porušovania právnych predpisov v rámci Únie, rozšíreného porušovania právnych predpisov a rozšíreného porušovania právnych predpisov s rozmerom Únie, ako sa uvádza v nariadení (EÚ) 2017/2394, by sa do smerníc 93/13/EHS, 98/6/ES, 2005/29/ES a 2011/83/EÚ mali zahrnúť spoločné demonštratívne a informatívne kritériá na uplatňovanie sankcií. Tieto kritériá by mali obsahovať napríklad povahu, závažnosť, rozsah a trvanie porušenia právnych predpisov a akúkoľvek nápravu, ktorú obchodník poskytol spotrebiteľom za spôsobenú škodu. Opakované porušenie právnych predpisov tým istým páchatelom svedčí o jeho sklone dopúšťať sa porušovania právnych predpisov, a je preto významným ukazovateľom závažnosti predmetného správania, ako aj potreby uložiť vyššie sankcie v záujme dosiahnutia odrádzajúceho účinku. Ak sú k dispozícii príslušné údaje, mali by sa zohľadniť získané finančné výhody alebo straty, ktorým sa podarilo zabrániť, vyplývajúce z porušenia právnych predpisov. Zohľadniť sa môžu aj ďalšie prifaľujúce alebo poľahčujúce faktory, ktoré sa vzťahujú na okolnosti prípadu.
- (8) Uvedené spoločné demonštratívne a informatívne kritériá uplatňovania sankcií by nemuseli byť relevantné pri rozhodovaní o sankciách týkajúcich sa každého porušenia právnych predpisov, najmä ak ide o nezávažné porušenia právnych predpisov. Členské štáty by mali zohľadniť aj ďalšie všeobecné právne zásady vzťahujúce sa na ukladanie sankcií, ako je zásada *ne bis in idem*.
- (9) V súlade s článkom 21 nariadenia (EÚ) 2017/2394 príslušné orgány členských štátov, ktorých sa koordinovaný postup týka, majú prijať v rámci svojej právomoci všetky potrebné opatrenia na presadzovanie práva voči obchodníkovi zodpovednému za rozšírené porušovanie právnych predpisov alebo za rozšírené porušovanie právnych predpisov s rozmerom Únie s cieľom dosiahnuť ukončenie alebo zákaz daného porušovania právnych predpisov. Ak je to vhodné, majú uložiť obchodníkovi zodpovednému za rozšírené porušovanie právnych predpisov alebo za rozšírené porušovanie právnych predpisov s rozmerom Únie sankcie, ako sú pokuty alebo opakujúce sa peňažné sankcie. Opatrenia na presadzovanie práva sa majú prijať účinným, efektívnym a koordinovaným spôsobom s cieľom dosiahnuť ukončenie alebo zákaz rozšíreného porušovania právnych predpisov alebo rozšíreného porušovania právnych predpisov s rozmerom Únie. Príslušné orgány, ktorých sa týka koordinovaný postup, majú súčasne vyvinúť úsilie na prijatie opatrení na presadzovanie práva v členských štátoch, ktorých sa týka uvedené porušovanie právnych predpisov.
- (10) S cieľom zabezpečiť, aby mohli orgány členských štátov ukladať účinné, primerané a odrádzajúce sankcie v súvislosti s rozšíreným porušovaním právnych predpisov a rozšíreným porušovaním právnych predpisov s rozmerom Únie, ktoré sú predmetom mechanizmu koordinovaného vyšetrovania a opatrení na presadzovanie práva v súlade s nariadením (EÚ) 2017/2394, by sa mali pokuty zaviesť ako súčasť sankcií za takéto porušenia právnych predpisov.

⁽⁷⁾ Smernica Európskeho parlamentu a Rady 98/6/ES zo 16. februára 1998 o ochrane spotrebiteľa pri označovaní cien výrobkov ponúkaných spotrebiteľovi (Ú. v. ES L 80, 18.3.1998, s. 27).

⁽⁸⁾ Smernica Európskeho parlamentu a Rady 2011/83/EÚ z 25. októbra 2011 o právach spotrebiteľov, ktorou sa mení a dopĺňa smernica Rady 93/13/EHS a smernica Európskeho parlamentu a Rady 1999/44/ES a ktorou sa zrušuje smernica Rady 85/577/EHS a smernica Európskeho parlamentu a Rady 97/7/ES (Ú. v. EÚ L 304, 22.11.2011, s. 64).

⁽⁷⁾ Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2017/2394 z 12. decembra 2017 o spolupráci medzi národnými orgánmi zodpovednými za presadzovanie právnych predpisov na ochranu spotrebiteľa a o zrušení nariadenia (ES) č. 2006/2004 (Ú. v. EÚ L 345, 27.12.2017, s. 1).

⁽⁸⁾ 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).

S cieľom zabezpečiť, aby pokuty mali odrádzajúci účinok, členské štáty by mali vo svojom vnútroštátnom práve stanoviť maximálnu výšku pokuty za takéto porušovanie právnych predpisov na úrovni aspoň 4 % ročného obratu obchodníka v dotknutom členskom štáte alebo v dotknutých členských štátoch. V niektorých prípadoch môže byť obchodníkom aj skupina spoločností.

- (11) Ako sa stanovuje v článkoch 9 a 10 nariadenia (EÚ) 2017/2394, pri ukladaní sankcií by sa mala podľa vhodnosti náležite zohľadňovať povaha, závažnosť a trvanie daného porušovania právnych predpisov. Ukladanie sankcií by malo byť primerané a malo by byť v súlade s právom Únie a vnútroštátnym právom, ako aj s uplatniteľnými procesnými zárukami a so zásadami charty. Napokon, uložené sankcie by mali byť primerané povahe a celkovej skutočnej alebo potenciálnej ujme spôsobenej porušením právnych predpisov Únie na ochranu záujmov spotrebiteľov. Právomoc ukladať sankcie sa má vykonávať buď priamo príslušnými orgánmi v rámci ich pôsobnosti, alebo ak je to vhodné, dožiadaním iných príslušných orgánov alebo iných orgánov verejnej moci, alebo v relevantných prípadoch poverením určených subjektov, alebo podaním návrhu na vydanie potrebného rozhodnutia na príslušný súd, prípadne aj podaním odvolania, ak návrh na vydanie potrebného rozhodnutia nie je úspešný.
- (12) Ak v dôsledku koordinovaného postupu podľa nariadenia (EÚ) 2017/2394 jeden príslušný orgán v zmysle uvedeného nariadenia udelí pokutu obchodníkovi zodpovednému za rozšírené porušovanie právnych predpisov alebo rozšírené porušovanie právnych predpisov s rozmerom Únie, mal by mať možnosť uložiť pokutu vo výške minimálne 4 % ročného obratu obchodníka vo všetkých dotknutých členských štátoch na základe koordinovaného postupu na presadzovanie práva.
- (13) Členským štátom by sa nemalo brániť zachovať alebo zaviesť do svojho vnútroštátneho práva vyššie pokuty vychádzajúce z maximálneho obratu za rozšírené porušovanie právnych predpisov a rozšírené porušovanie právnych predpisov s rozmerom Únie. Členské štáty by takisto mali mať možnosť vychádzať pri týchto pokutách z celosvetového obratu obchodníka alebo rozšíriť pravidlá týkajúce sa pokút na iné porušenia právnych predpisov, na ktoré sa nevzťahujú ustanovenia tejto smernice, týkajúce sa článku 21 nariadenia (EÚ) 2017/2394. Požiadavka na stanovenie pokuty na úrovni minimálne 4 % ročného obratu obchodníka by sa nemala uplatňovať na žiadne ďalšie pravidlá členských štátov v oblasti opakujúcich sa peňažných sankcií, ako sú denné pokuty, za neplnenie akéhokoľvek rozhodnutia, príkazu, predbežného opatrenia, záväzku obchodníka alebo iného opatrenia s cieľom dosiahnuť ukončenie porušovania právnych predpisov.
- (14) Pravidlá o sankciách by sa mali zahrnúť do smernice 93/13/EHS s cieľom posilniť jej odrádzajúci účinok. Členské štáty môžu slobodne rozhodnúť o správnom alebo súdnom konaní týkajúcom sa uplatňovania sankcií za porušenie uvedenej smernice. Správne orgány alebo vnútroštátne súdy by mohli ukladať sankcie predovšetkým pri zistení nekalého charakteru zmluvných podmienok, a to aj na základe súdnych konaní začatých na podnet správneho orgánu. Sankcie by mohli ukladať aj správne orgány alebo vnútroštátne súdy v prípade, že predajca alebo dodávateľ používa zmluvné podmienky, ktoré sú vo vnútroštátnom práve výslovne vymedzené ako nekalé za každých okolností, ako aj v prípade, že predajca alebo dodávateľ používa zmluvné podmienky, ktoré boli na základe konečného záväzného rozhodnutia uznané za nekalé. Členské štáty by mohli rozhodnúť, že aj správne orgány majú právo konštatovať nekalý charakter zmluvných podmienok. Správne orgány alebo vnútroštátne súdy by mohli uložiť sankciu aj prostredníctvom toho istého rozhodnutia, na základe ktorého bola konštatovaná nekalosť zmluvných podmienok. Členské štáty by mohli stanoviť vhodné koordinačné mechanizmy všetkých opatrení na vnútroštátnej úrovni, pokiaľ ide o individuálne nápravy a sankcie.
- (15) Pri prideľovaní výnosov z pokút by členské štáty mali zvážiť posilnenie ochrany všeobecného záujmu spotrebiteľov, ako aj iných chránených verejných záujmov.
- (16) Členské štáty by mali zaručiť dostupnosť prostriedkov nápravy spotrebiteľom, ktorí utrpeli ujmu v dôsledku nekalých obchodných praktík, na odstránenie všetkých následkov týchto nekalých praktík. Jednoznačný rámec pre individuálne prostriedky nápravy by uľahčil súkromné presadzovanie práva. Spotrebiteľ by mal mať prístup k náhrade škody a prípadne k zníženiu ceny alebo ukončeniu zmluvy, a to primeraným a účinným spôsobom. Členským štátom by sa nemalo brániť zachovať alebo zaviesť právo na iné prostriedky nápravy, ako je oprava alebo výmena, spotrebiteľom, ktorí utrpeli ujmu v dôsledku nekalých obchodných praktík, na zabezpečenie úplného odstránenia následkov takýchto praktík. Členským štátom by sa nemalo brániť stanoviť podmienky uplatňovania a účinky prostriedkov nápravy pre spotrebiteľov. Pri uplatňovaní prostriedkov nápravy by sa podľa potreby mohla zohľadniť závažnosť a povaha nekalých obchodných praktík, škoda, ktorú spotrebiteľ utrpel, a ďalšie relevantné okolnosti, ako je pochybenie obchodníka alebo porušenie zmluvy.

- (17) Pri kontrole vhodnosti spotrebiteľského a marketingového práva a súbežnom hodnotení smernice 2011/83/EÚ sa zistilo aj množstvo oblastí, v ktorých by sa mali modernizovať existujúce predpisy Únie v oblasti ochrany spotrebiteľa. Vzhľadom na nepretržitý vývoj digitálnych nástrojov je nevyhnutná úprava práva Únie v oblasti ochrany spotrebiteľa.
- (18) Vyššie umiestnenie v poradí alebo akékoľvek popredné umiestnenie obchodných ponúk v rámci výsledkov internetového vyhľadávania, ktoré zabezpečujú poskytovatelia internetových vyhľadávačov, má na spotrebiteľov zásadný vplyv.
- (19) Ako poradie sa označuje relatívna dôležitosť ponúk obchodníkov alebo relevantnosť pripisovaná výsledkom vyhľadávania, ako ich poskytovatelia internetových vyhľadávačov prezentujú, usporadúvajú alebo oznamujú, ktorá je výsledkom aj používania algoritmického radenia, ratingových alebo hodnotiacich mechanizmov, vizuálnych zvýraznení alebo iných nástrojov na zvýraznenie (saliencie) či ich kombinácií.
- (20) V tejto súvislosti by sa príloha I k smernici 2005/29/ES mala zmeniť s cieľom objasniť, že by sa mali zakázať praktiky, pri ktorých obchodník v reakcii na spotrebiteľov online dopyt vyhľadávania poskytuje spotrebiteľovi informácie vo forme výsledkov vyhľadávania bez jasného zverejnenia akejkoľvek platenej reklamy alebo platby za špecifické dosiahnutie vyššieho umiestnenia výrobkov v poradí výsledkov vyhľadávania. Ak obchodník priamo alebo nepriamo zaplatil poskytovateľovi internetových vyhľadávačov za vyššie umiestnenie výrobku v poradí výsledkov vyhľadávania, poskytovateľ internetových vyhľadávačov by o mal o tejto skutočnosti informovať spotrebiteľov stručnou, ľahko dostupnou a zrozumiteľnou formou. Nepriama platba by mohla mať formu prijatia dodatočných povinností zo strany obchodníka voči poskytovateľovi internetových vyhľadávačov akéhokoľvek druhu, ktorých konkrétnym výsledkom je vyššie umiestnenie v poradí. Nepriama platba by mohla pozostávať zo zvýšenej provízie za transakciu, ako aj z rôznych kompenzačných systémov, ktoré konkrétne vedú k vyššiemu umiestneniu v poradí. Platby za všeobecné služby, ako sú poplatky za uvedenie v zozname alebo členské príspevky, ktoré sa týkajú širokej škály funkcií, ktoré ponúka poskytovateľ internetových vyhľadávačov obchodníkovi, by sa nemali považovať za platbu za špecifické dosiahnutie vyššieho umiestnenia výrobkov v poradí, pokiaľ takéto platby nie sú určené na dosiahnutie vyššieho umiestnenia v poradí. Funkciu internetového vyhľadávania môžu poskytovať rôzne druhy online obchodníkov vrátane sprostredkovateľov, ako sú online trhy, vyhľadávače a porovnávacie webové sídla.
- (21) Požiadavky na transparentnosť, pokiaľ ide o hlavné parametre určovania poradia, sa upravujú aj nariadením Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2019/1150⁽⁹⁾. Požiadavky na transparentnosť podľa uvedeného nariadenia sa vzťahujú na širokú škálu online sprostredkovateľov vrátane online trhov, ale uplatňujú sa len medzi obchodníkmi a online sprostredkovateľmi. Podobné požiadavky na transparentnosť by sa preto mali zaviesť do smernice 2005/29/ES, aby sa zabezpečila náležitá transparentnosť voči spotrebiteľom, s výnimkou požiadaviek týkajúcich sa poskytovateľov internetových vyhľadávačov, ktoré sa už vyžadujú v uvedenom nariadení, s cieľom stanoviť hlavné parametre, ktoré sú jednotlivo alebo spoločne najvýznamnejšie pri určovaní miesta v poradí a relatívnu dôležitosť týchto hlavných parametrov, a to uvedením ich ľahko a verejne prístupného opisu vypracovaného v jednoduchom a zrozumiteľnom jazyku v internetových vyhľadávačoch týchto poskytovateľov.
- (22) Obchodníci, ktorí spotrebiteľom umožňujú vyhľadávať tovar a služby, napríklad v oblasti cestovania, ubytovania a voľnočasových aktivít, ktoré ponúkajú rôzni obchodníci alebo spotrebiteľia, by mali informovať spotrebiteľov o predvolených hlavných parametroch určujúcich poradie ponúk prezentovaných spotrebiteľovi ako výsledok dopytu vyhľadávania a o ich relatívnej dôležitosti oproti iným parametrom. Uvedené informácie by mali byť stručné a ľahko, viditeľne a priamo dostupné. Parametre, ktoré určujú poradie, sú všetky všeobecné kritériá, procesy, osobitné signály zahrnuté do algoritmov alebo iné mechanizmy úpravy alebo zhoršenia pozície používané v súvislosti s poradím.
- (23) Požiadavka na informácie týkajúca sa hlavných parametrov určujúcich poradie nemá vplyv na smernicu Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/943⁽¹⁰⁾. Od obchodníkov by sa nemalo vyžadovať, aby zverejňovali podrobné informácie o fungovaní svojich mechanizmov na určovanie poradia vrátane algoritmov. Obchodníci by mali poskytnúť všeobecný opis hlavných parametrov určovania poradia, v ktorom sa vysvetlia predvolené hlavné parametre používané obchodníkom a ich relatívny význam oproti iným parametrom, no tento opis sa nemusí prezentovať spôsobom prispôbeným pre každý jednotlivý dopyt vyhľadávania.

⁽⁹⁾ Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2019/1150 z 20. júna 2019 o podpore spravodlivosti a transparentnosti pre komerčných používateľov online sprostredkovateľských služieb (Ú. v. EÚ L 186, 11.7.2019, s. 57).

⁽¹⁰⁾ Smernica Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/943 z 8. júna 2016 o ochrane neprístupného know-how a obchodných informácií (obchodného tajomstva) pred ich neoprávneným získaním, využitím a sprístupnením (Ú. v. EÚ L 157, 15.6.2016, s. 1).

- (24) Keď sa výrobcovia ponúkajú spotrebiteľom na online trhoch, do poskytovania predzmluvných informácií, ktoré sa vyžadujú podľa smernice 2011/83/EÚ, sa zapájajú prevádzkovateľ online trhu aj dodávateľ tretej strany. Preto spotrebiteľia využívajúci online trh nemusia jednoznačne chápať, kto sú ich zmluvní partneri a ako to ovplyvňuje ich práva a povinnosti.
- (25) Online trhy by sa mali na účely smerníc 2005/29/ES a 2011/83/EÚ vymedziť podobne ako v nariadení Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 524/2013 ⁽¹⁾ a v smernici Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/1148 ⁽²⁾. Vymedzenie pojmu „online trh“ by sa však malo aktualizovať a naformulovať technologicky neutrálnejšie, aby sa vzťahovalo aj na nové technológie. Preto je vhodné namiesto na „webové sídlo“ odkazovať na softvér, ktorý zahŕňa webové sídlo, časť webového sídla alebo aplikáciu, ktorú prevádzkuje obchodník, alebo je prevádzkovaná v jeho mene, v súlade s pojmom „online rozhranie“, ako sa stanovuje v nariadení (EÚ) 2017/2394 a v nariadení Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2018/302 ⁽³⁾.
- (26) V smerniciach 2005/29/ES a 2011/83/EÚ by sa preto mali stanoviť konkrétne požiadavky na informácie pre online trhy, aby boli spotrebiteľia využívajúci online trhy informovaní o hlavných parametroch, ktoré určujú poradie ponúk a či uzatvárajú zmluvu s obchodníkom alebo so subjektom, ktorý nie je obchodníkom, napríklad s iným spotrebiteľom.
- (27) Prevádzkovatelia online trhov by mali informovať spotrebiteľov o tom, či je tretia strana ponúkajúca tovar, služby alebo digitálny obsah obchodníkom alebo subjektom, ktorý nie je obchodníkom, a to na základe vyhlásenia, ktoré im poskytne daná tretia strana. Ak tretia strana ponúkajúca tovar, služby alebo digitálny obsah vyhlási, že má štatút subjektu, ktorý nie je obchodníkom, prevádzkovatelia online trhov by mali poskytnúť krátke oznámenie v tom zmysle, že práva spotrebiteľa vyplývajúce z právnych predpisov Únie o ochrane spotrebiteľa sa na uzavretú zmluvu nevzťahujú. Spotrebiteľia by navyše mali byť informovaní o tom, ako sa povinnosti súvisiace so zmluvou delia medzi tretie strany ponúkajúce tovar, služby alebo digitálny obsah a prevádzkovateľov online trhov. Tieto informácie by sa mali poskytovať jednoznačne a komplexne, a nie iba v štandardných zmluvných podmienkach alebo podobných zmluvných dokumentoch. Požiadavky na informácie vzťahujúce sa na prevádzkovateľov online trhov by mali byť primerané. Uvedené požiadavky musia dosiahnuť rovnováhu medzi vysokou úrovňou ochrany spotrebiteľa a konkurencieschopnosťou prevádzkovateľov online trhov. Od prevádzkovateľov online trhov by sa nemalo vyžadovať, aby uvádzali konkrétne práva spotrebiteľa pri informovaní spotrebiteľov o ich neuplatniteľnosti. Tým nie sú dotknuté požiadavky na informácie poskytované spotrebiteľom, ktoré sú stanovené v smernici 2011/83/EÚ, a najmä v jej článku 6 ods. 1 Poskytnutie informácií o zodpovednosti za zabezpečenie práv spotrebiteľa závisí od zmluvného dojednaní medzi prevádzkovateľmi online trhov a príslušnými poskytovateľmi tretích strán. Prevádzkovateľ online trhu by mohol uviesť, že poskytovateľ tretej strany je výlučne zodpovedný za zabezpečenie práv spotrebiteľa, alebo opísať svoje vlastné konkrétne povinnosti v prípade, ak uvedený prevádzkovateľ preberá zodpovednosť za niektoré aspekty zmluvy, napríklad za doručenie alebo uplatnenie práva na odstúpenie od zmluvy.
- (28) V súlade s článkom 15 ods. 1 smernice Európskeho parlamentu a Rady 2000/31/ES ⁽⁴⁾ by sa od prevádzkovateľov online trhov nemalo vyžadovať overenie právneho postavenia dodávateľov tretích strán. Namiesto toho by mali prevádzkovatelia online trhov od dodávateľov tretích strán na online trhu vyžadovať, aby na účely práva v oblasti ochrany spotrebiteľa uviedli svoje postavenie obchodníka alebo postavenie subjektu, ktorý nie je obchodníkom, a tieto informácie poskytli prevádzkovateľovi online trhu.
- (29) Vzhľadom na rýchly technologický vývoj týkajúci sa online trhov a potrebu zabezpečiť vysokú úroveň ochrany spotrebiteľov by členské štáty mali mať možnosť prijať alebo zachovať na tento účel osobitné dodatočné opatrenia. Takéto ustanovenia by mali byť primerané, nediskriminačné a nemali by mať vplyv na smernicu 2000/31/ES.

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

⁽²⁾ Smernica Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/1148 zo 6. júla 2016 o opatreniach na zabezpečenie vysokej spoločnej úrovne bezpečnosti sietí a informačných systémov v Únii (Ú. v. EÚ L 194, 19.7.2016, s. 1).

⁽³⁾ Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2018/302 z 28. februára 2018 o riešení neodôvodneného geografického blokovania a iných foriem diskriminácie z dôvodu štátnej príslušnosti, miesta bydliska alebo sídla zákazníkov na vnútornom trhu, ktorým sa menia nariadenia (ES) č. 2006/2004 a (EÚ) 2017/2394 a smernica 2009/22/ES (Ú. v. EÚ L 60 I, 2.3.2018, s. 1).

⁽⁴⁾ Smernica Európskeho parlamentu a Rady 2000/31/ES z 8. júna 2000 o určitých právnych aspektoch služieb informačnej spoločnosti na vnútornom trhu, najmä o elektronickom obchode (smernica o elektronickom obchode) (Ú. v. ES L 178, 17.7.2000, s. 1).

- (30) Vymedzenia pojmov digitálny obsah a digitálne služby v smernici 2011/83/EÚ by sa mali zosúladiť s vymedzeniami uvedenými v smernici Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2019/770⁽¹⁵⁾. Digitálny obsah, na ktorý sa vzťahuje smernica (EÚ) 2019/770, zahŕňa jednorazovú dodávku, sériu jednotlivých dodávok alebo nepretržité dodávanie počas určitého obdobia. Prvok nepretržitého dodávania nemusí nevyhnutne znamenať dlhodobé dodávanie. Prípady ako internetové vysielanie videí (web-streaming) by sa mali považovať za nepretržité dodávanie počas určitého obdobia bez ohľadu na skutočné trvanie audiovizuálneho súboru. Preto môže byť zložité rozlišovať medzi určitými druhmi digitálneho obsahu a digitálnych služieb, keďže obidva môžu zahŕňať nepretržité dodávanie zo strany obchodníka počas celej doby platnosti zmluvy. Medzi digitálne služby patria napríklad služby spoločného využívania videosúborov a zvukových súborov a iné hostiteľské služby, textové editovanie alebo hry ponúkané v rámci cloudu, cloudového úložiska, webmailu, sociálnych médií a cloudových aplikácií. Neustála účasť poskytovateľa služby opodstatňuje uplatňovanie pravidiel týkajúcich sa práva na odstúpenie od zmluvy podľa smernice 2011/83/EÚ, ktoré spotrebiteľovi účinne umožňuje odskúšať službu a v lehote 14 dní od uzavretia zmluvy sa rozhodnúť, či ju bude ďalej využívať alebo nie. Pre mnohé zmluvy o dodávaní digitálneho obsahu, ktorý sa nedodáva na hmotnom nosiči, je typické jednorazové dodanie spotrebiteľovi konkrétneho digitálneho obsahu, ako napríklad konkrétneho hudobného alebo obrazového súboru. Zmluvy o dodávaní digitálneho obsahu, ktorý sa nedodáva na hmotnom nosiči, naďalej podliehajú výnimke z práva na odstúpenie od zmluvy stanovenej v článku 16 prvom odseku písm. m) smernice 2011/83/EÚ, podľa ktorej spotrebiteľovi zaniká jeho právo na odstúpenie od zmluvy po začatí plnenia zmluvy, ktorým môže byť napríklad stiahnutie alebo stríming obsahu, pokiaľ spotrebiteľ vyjadril predchádzajúci výslovný súhlas so začatím plnenia zmluvy počas lehoty na uplatnenie práva na odstúpenie od zmluvy a potvrdil, že v dôsledku toho mu zaniká právo na odstúpenie od zmluvy. V prípade pochybností, či ide o zmluvu o dodávaní služieb alebo zmluvu o dodávaní digitálneho obsahu, ktorý sa nedodáva na hmotnom nosiči, by sa mali uplatňovať pravidlá upravujúce právo na odstúpenie od zmluvy o dodávaní služieb.
- (31) Digitálny obsah a digitálne služby sa často dodávajú online na základe zmlúv, podľa ktorých spotrebiteľ neplatí úhradu ceny, ale poskytuje obchodníkovi svoje osobné údaje. Smernica 2011/83/EÚ sa už uplatňuje na zmluvy o dodávaní digitálneho obsahu, ktorý sa nedodáva na hmotnom nosiči (t. j. dodanie online digitálneho obsahu), bez ohľadu na to, či spotrebiteľ zaplatil peňažnú úhradu ceny alebo poskytol osobné údaje. Uvedená smernica sa však uplatňuje iba na zmluvy o dodávaní služieb vrátane zmlúv o dodávaní digitálnych služieb, podľa ktorých spotrebiteľ zaplatí alebo sa zaväzuje zaplatiť úhradu ceny. Uvedená smernica sa teda neuplatňuje na zmluvy o dodávaní digitálnych služieb, podľa ktorých spotrebiteľ poskytuje obchodníkovi osobné údaje bez úhrady ceny. Vzhľadom na podobnosť medzi nimi a zameniteľnosť platených digitálnych služieb a digitálnych služieb dodávaných výmenou za osobné údaje, by sa na ne mali vzťahovať rovnaké pravidlá podľa uvedenej smernice.
- (32) Mala by sa zabezpečiť jednotnosť medzi rozsahom uplatňovania smernice 2011/83/EÚ a smernice (EÚ) 2019/770, ktorá sa týka zmlúv o dodávaní digitálneho obsahu alebo digitálnych služieb, na základe ktorých spotrebiteľ poskytuje alebo sa zaväzuje poskytnúť obchodníkovi osobné údaje.
- (33) Rozsah pôsobnosti smernice 2011/83/EÚ by sa mal preto rozšíriť tak, aby sa týkal aj zmlúv, na základe ktorých obchodník dodáva alebo sa zaväzuje dodávať digitálnu službu spotrebiteľovi a spotrebiteľ poskytuje alebo sa zaväzuje poskytovať osobné údaje. Podobne ako v prípade zmlúv o dodávaní digitálneho obsahu, ktorý sa nedodáva na hmotnom nosiči, by sa uvedená smernica mala uplatňovať vždy vtedy, keď spotrebiteľ poskytne alebo sa zaviazal poskytnúť obchodníkovi osobné údaje, okrem prípadov, keď osobné údaje poskytnuté spotrebiteľom spracúva výlučne obchodník na účely dodania digitálneho obsahu alebo digitálnej služby a obchodník uvedené údaje nespracúva na žiadny iný účel. Každé spracovanie osobných údajov by malo byť v súlade s nariadením Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679⁽¹⁶⁾.
- (34) S cieľom zaručiť úplné zosúladenie so smernicou (EÚ) 2019/770, keď sa digitálny obsah a digitálne služby nedodávajú výmenou za úhradu ceny, smernica 2011/83/EÚ by sa nemala uplatňovať ani na situácie, v ktorých obchodník zbiera osobné údaje výlučne s cieľom dodržať právne požiadavky, ktoré sa naňho vzťahujú. Medzi takéto situácie môžu patriť napríklad prípady, v ktorých sa registrácia spotrebiteľa vyžaduje podľa platných právnych predpisov z dôvodu bezpečnosti a na účely identifikácie.

⁽¹⁵⁾ Smernica Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2019/770 z 20. mája 2019 o určitých aspektoch týkajúcich sa zmlúv o dodávaní digitálneho obsahu a digitálnych služieb (Ú. v. EÚ L 136, 22.5.2019, s. 1).

⁽¹⁶⁾ 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).

- (35) Smernica 2011/83/EÚ by sa nemala uplatňovať ani na situácie, keď obchodník zbiera iba metaúdaje, ako napríklad informácie týkajúce sa zariadenia spotrebiteľa alebo históriu prehľadávania, s výnimkou prípadu, keď sa takáto situácia považuje podľa vnútroštátneho práva za zmluvu. Nemala by sa uplatňovať ani na situácie, keď je spotrebiteľ bez uzavretia zmluvy s obchodníkom vystavený reklamám výlučne s cieľom získať prístup k digitálnemu obsahu alebo digitálnej službe. Členské štáty by však mali mať naďalej možnosť rozšíriť uplatňovanie uvedenej smernice na takéto situácie alebo inak regulovať situácie, ktoré sú vylúčené z rozsahu pôsobnosti uvedenej smernice.
- (36) Pojem funkčnosť by sa mal chápať tak, že odkazuje na spôsoby, ktorými možno využívať digitálny obsah alebo digitálnu službu. Napríklad neprítomnosť alebo prítomnosť akýchkoľvek technických obmedzení, napríklad ochrany prostredníctvom správy digitálnych práv alebo regionálneho kódovania, by mohlo mať vplyv na schopnosť digitálneho obsahu alebo digitálnej služby vykonávať všetky svoje funkcie s ohľadom na svoj účel. Pojem interoperabilita súvisí s tým, či a do akej miery je digitálny obsah alebo digitálna služba schopná fungovať s hardvérom alebo softvérom odlišným od tých, s ktorými sa digitálny obsah alebo digitálne služby rovnakého druhu bežne používajú. Úspešné fungovanie by napríklad mohlo zahŕňať schopnosť digitálneho obsahu alebo digitálnej služby vymieňať si informácie s týmto iným softvérom alebo hardvérom a využívať vymieňané informácie. Pojem kompatibilita je vymedzený v smernici (EÚ) 2019/770.
- (37) V článku 7 ods. 3 a článku 8 ods. 8 smernice 2011/83/EÚ sa od obchodníkov vyžaduje, aby pri zmluvách uzavretých mimo prevádzkových priestorov a zmluvách uzavretých na diaľku získali predchádzajúci výslovný súhlas spotrebiteľa so začatím plnenia zmluvy pred uplynutím lehoty na uplatnenie práva na odstúpenie od zmluvy. V článku 14 ods. 4 písm. a) uvedenej smernice sa stanovuje zmluvná sankcia v prípade, ak obchodník nesplní túto požiadavku, konkrétne taká, že spotrebiteľ nemusí zaplatiť za dodané služby. Požiadavka na získanie predchádzajúceho výslovného súhlasu spotrebiteľa je vzhľadom na to relevantná iba pre služby vrátane digitálnych služieb dodávané za úhradu ceny. Preto je potrebné zmeniť článok 7 ods. 3 a článok 8 ods. 8 tak, aby sa požiadavka, podľa ktorej musia obchodníci získať predchádzajúci výslovný súhlas spotrebiteľa, uplatňovala iba na zmluvy o dodávaní služieb, na základe ktorých je spotrebiteľ povinný zaplatiť.
- (38) V článku 16 prvom odseku písm. m) smernice 2011/83/EÚ sa stanovuje výnimka z práva na odstúpenie od zmluvy, pokiaľ ide o digitálny obsah, ktorý sa nedodáva na hmotnom nosiči, ak spotrebiteľ vyjadril predchádzajúci výslovný súhlas so začatím plnenia zmluvy pred uplynutím lehoty na uplatnenie práva na odstúpenie od zmluvy a potvrdil, že tým stráca svoje právo na odstúpenie od zmluvy. V článku 14 ods. 4 písm. b) uvedenej smernice sa stanovuje zmluvná sankcia v prípade, ak obchodník nesplní túto požiadavku, konkrétne taká, že spotrebiteľ nemusí zaplatiť za použitý digitálny obsah. Požiadavka na získanie predchádzajúceho výslovného súhlasu a potvrdenia spotrebiteľa je vzhľadom na to relevantná iba pre digitálny obsah dodávaný za úhradu ceny. Preto je potrebné zmeniť článok 16 prvý odsek písm. m) tak, aby sa požiadavka, podľa ktorej musia obchodníci získať predchádzajúci výslovný súhlas a potvrdenie spotrebiteľa, uplatňovala iba na zmluvy, na základe ktorých je spotrebiteľ povinný zaplatiť.
- (39) V článku 7 ods. 4 smernice 2005/29/ES sa stanovujú požiadavky na informácie v prípade výzvy na kúpu výrobku za určitú cenu. Uvedené požiadavky na informácie sa uplatňujú už v štádiu reklamy, zatiaľ čo smernicou 2011/83/EÚ sa ukládajú rovnaké a ďalšie podrobnejšie požiadavky na informácie v neskoršom predzmluvnom štádiu (t. j. krátko pred tým, než spotrebiteľ uzavrie zmluvu). Vzhľadom na to sa môže od obchodníkov vyžadovať poskytnutie rovnakých informácií v štádiu reklamy (napríklad online reklama na mediálnom webovom sídle) a v predzmluvnom štádiu (napríklad na stránkach ich online webových obchodov).
- (40) Požiadavky na informácie podľa článku 7 ods. 4 smernice 2005/29/ES obsahujú aj informovanie spotrebiteľa o podmienkach obchodníka týkajúcich sa vybavovania sťažností. Zo zistení kontroly vhodnosti spotrebiteľského a marketingového práva vyplýva, že tieto informácie sú najrelevantnejšie v predzmluvnom štádiu, ktoré upravuje smernica 2011/83/EÚ. Požiadavka na poskytnutie uvedených informácií vo výzvach na kúpu v štádiu reklamy podľa smernice 2005/29/ES by sa preto mala vypustiť.
- (41) V článku 6 ods. 1 písm. h) smernice 2011/83/EÚ sa od obchodníkov vyžaduje, aby spotrebiteľom poskytli predzmluvné informácie o práve na odstúpenie od zmluvy vrátane vzorového formulára na odstúpenie od zmluvy uvedeného v prílohe I časti B k uvedenej smernici. V článku 8 ods. 4 uvedenej smernice sa stanovujú jednoduchšie požiadavky na predzmluvné informácie v prípade, ak sa zmluva uzatvára prostriedkami komunikácie na diaľku, ktoré poskytujú obmedzený priestor alebo čas na zobrazenie informácií, ako napríklad telefonicky, prostredníctvom hlasových nákupných asistentov alebo cez SMS. Povinnými predzmluvnými informáciami, ktoré sa majú poskytovať na osobitnom prostriedku komunikácie na diaľku alebo prostredníctvom neho, sú informácie týkajúce sa práva na odstúpenie od zmluvy, ktoré je uvedené v článku 6 ods. 1 písm. h). Vzhľadom na to obsahujú aj poskytnutie

vzorového formulára na odstúpenie od zmluvy uvedeného v prílohe I časti B. Poskytnutie formulára na odstúpenie od zmluvy je však nemožné v prípade, ak sa zmluva uzavrela prostredníctvom telefónu alebo hlasového nákupného asistenta, a nemusí to byť technicky realizovateľné ľahko použiteľným spôsobom ani inými prostriedkami komunikácie na diaľku, ktoré sa uvádzajú v článku 8 ods. 4. Preto je vhodné vylúčiť ustanovenie o vzorovom formulári na odstúpenie od zmluvy z informácií, ktoré obchodníci majú poskytovať v každom prípade na osobitnom prostriedku komunikácie na diaľku používanom na uzatváranie zmluvy podľa článku 8 ods. 4 alebo prostredníctvom neho.

- (42) V článku 16 prvom odseku písm. a) smernice 2011/83/EÚ sa stanovuje výnimka z práva na odstúpenie od zmluvy o dodávaní služieb, ktorá bola v plnej miere splnená, ak sa plnenie zmluvy začalo s predchádzajúcim výslovným súhlasom spotrebiteľa, pričom spotrebiteľ potvrdil, že mu zanikne po dokončení plnenia zmluvy obchodníkom jeho právo na odstúpenie od zmluvy. V porovnaní s tým sa v článku 7 ods. 3 a článku 8 ods. 8 uvedenej smernice, ktoré sa zaoberajú povinnosťami obchodníka v situáciách, keď sa plnenie zmluvy začalo pred uplynutím lehoty na uplatnenie práva na odstúpenie od zmluvy, vyžaduje iba to, aby obchodníci získali predchádzajúci výslovný súhlas spotrebiteľa, ale nie potvrdenie, že po dokončení plnenia zmluvy mu zanikne právo na odstúpenie od zmluvy. Na zabezpečenie jednotnosti medzi uvedenými ustanoveniami je potrebné doplniť povinnosť v článku 7 ods. 3 a v článku 8 ods. 8 tak, aby obchodník získal od spotrebiteľa aj potvrdenie o tom, že právo na odstúpenie od zmluvy zaniká po dokončení plnenia zmluvy, ak sa zmlouvou ukladá spotrebiteľovi povinnosť zaplatiť. Navyše znenie článku 16 prvého odseku písm. a) by sa malo zmeniť s cieľom zohľadniť zmeny v článku 7 ods. 3 a v článku 8 ods. 8 tak, aby sa požiadavka, podľa ktorej obchodníci musia získať predchádzajúci výslovný súhlas a potvrdenie spotrebiteľa, uplatňovala iba na zmluvy o dodávaní služieb, ktorými sa spotrebiteľovi ukladá povinnosť zaplatiť. Členské štáty by však mali mať možnosť neuplatňovať požiadavku na získanie potvrdenia od spotrebiteľa, že právo na odstúpenie od zmluvy zaniká po dokončení plnenia zmluvy o dodávaní služieb, ak spotrebiteľ výslovne požiadal obchodníka o návštevu na účely vykonania opráv. V článku 16 prvom odseku písm. c) uvedenej smernice sa stanovuje výnimka z práva na odstúpenie od zmluvy, pokiaľ ide o zmluvy týkajúce sa dodania tovaru vyrobeného podľa špecifikácií spotrebiteľa alebo tovaru vyrobeného jasne na mieru. Uvedená výnimka sa vzťahuje napríklad na výrobu a montáž nábytku na mieru v domácnosti spotrebiteľa, ak sa dodáva na základe jedinej kúpnej zmluvy.
- (43) Výnimka z práva na odstúpenie od zmluvy stanovená v článku 16 prvom odseku písm. b) smernice 2011/83/EÚ by sa takisto mala považovať za uplatniteľnú v prípade zmlúv na individuálne dodávky nesieťovej energie, pretože jej cena závisí od kolísania cien na komoditných trhoch alebo trhoch s energiou, ktoré obchodník nemôže ovplyvniť a ktoré sa môžu vyskytnúť počas lehoty na odstúpenie od zmluvy.
- (44) V článku 14 ods. 4 smernice 2011/83/EÚ sa stanovujú podmienky, za ktorých spotrebiteľ v prípade uplatnenia práva na odstúpenie od zmluvy neznáša náklady na poskytnutie služieb, poskytnutie verejnoprospešných služieb a dodanie digitálneho obsahu, ktorý nie je dodaný na hmotnom nosiči. Ak je splnená niektorá z uvedených podmienok, spotrebiteľ nemusí uhradiť cenu služby, verejných služieb či digitálneho obsahu prijatých pred uplatnením práva na odstúpenie od zmluvy. Pokiaľ ide o digitálny obsah, jednou z týchto nekumulatívnych podmienok, konkrétne podľa článku 14 ods. 4 písm. b) bodu iii) je neposkytnutie potvrdenia o zmluve, ktoré zahŕňa potvrdenie o predchádzajúcom výslovnom súhlase spotrebiteľa so začatím plnenia zmluvy pred uplynutím lehoty na uplatnenie práva na odstúpenie od zmluvy a potvrdenia, že v dôsledku toho zaniká jeho právo na odstúpenie od zmluvy. Uvedená podmienka však nie je zahrnutá do podmienok pre zánik práva na odstúpenie od zmluvy podľa článku 16 prvého odseku písm. m) uvedenej smernice, čo vytvára neistotu, pokiaľ ide o možnosť spotrebiteľov odvolať sa na článok 14 ods. 4 písm. b) bod iii), keď sú splnené ďalšie dve podmienky stanovené v článku 14 ods. 4 písm. b) a v dôsledku toho zaniká právo na odstúpenie od zmluvy v súlade s článkom 16 prvým odsekom písm. m). Podmienka stanovená v článku 14 ods. 4 písm. b) bode iii) by sa preto mala doplniť do článku 16 prvého odseku písm. m), aby sa spotrebiteľovi umožnilo uplatniť si právo na odstúpenie od zmluvy, ak uvedená podmienka nebola splnená, a uplatniť si tak práva stanovené v článku 14 ods. 4
- (45) Obchodníci môžu personalizovať cenu svojich ponúk v prípade konkrétnych spotrebiteľov alebo konkrétnych kategórií spotrebiteľov na základe automatizovaného rozhodovania a profilovania správania spotrebiteľov, ktoré obchodníkom umožňuje posúdiť kúpnu silu spotrebiteľa. Spotrebiteľia by preto mali byť jasne informovaní o tom, kedy je cena, ktorá im bola ponúknutá, personalizovaná na základe automatizovaného rozhodnutia, aby tak pri svojom rozhodovaní o kúpe mohli zohľadniť potenciálne riziká. Do smernice 2011/83/EÚ by sa preto mala doplniť osobitná požiadavka na informácie s cieľom informovať spotrebiteľa, keď je cena personalizovaná na základe automatizovaného rozhodovania. Táto požiadavka na informácie by sa nemala vzťahovať na techniky, ako je napríklad „dynamické“ oceňovanie alebo oceňovanie „v reálnom čase“, ktoré zahŕňajú veľmi flexibilné a rýchle

upravovanie ceny v reakcii na požiadavky trhu, keď uvedené techniky nezahŕňajú personalizáciu založenú na automatizovanom rozhodovaní. Touto požiadavkou na informácie nie je dotknuté nariadenie (EÚ) 2016/679, v ktorom sa okrem iného stanovuje, že právo jednotlivca nepodlieha automatizovanému individuálnemu rozhodovaniu vrátane profilovania.

- (46) Vzhľadom na technologický vývoj je potrebné odstrániť odkaz na číslo faxu zo zoznamu prostriedkov komunikácie v článku 6 ods. 1 písm. c) smernice 2011/83/EÚ, keďže fax sa v súčasnosti používa zriedka a je do veľkej miery zastaraný.
- (47) Spotrebiteľia sa pri rozhodovaní o kúpe čoraz viac spoliehajú na hodnotenia a odporúčania spotrebiteľov. Preto ak obchodníci poskytujú prístup k spotrebiteľským hodnoteniam výrobkov, mali by spotrebiteľov informovať, či sú zavedené procesy alebo postupy na zabezpečenie toho, že uverejnené hodnotenia pochádzajú od spotrebiteľov, ktorí výrobky skutočne používali alebo zakúpili. Ak sú takéto procesy alebo postupy zavedené, obchodníci by mali poskytovať informácie o tom, ako sa vykonávajú kontroly, a poskytovať spotrebiteľom jasné informácie o tom, ako sa spracúvajú hodnotenia, napríklad či sa uverejňujú všetky hodnotenia, či už pozitívne, alebo negatívne, alebo či sú uvedené hodnotenia sponzorované alebo ovplyvnené zmluvným vzťahom s obchodníkom. Práve preto by sa zavádzanie spotrebiteľov vyhlásením, že hodnotenia výrobku poskytli spotrebiteľia, ktorí skutočne používali alebo kúpili uvedený výrobok, malo považovať za nekalú obchodnú praktiku, ak sa nepodnikli žiadne náležité a primerané kroky na zabezpečenie toho, že tieto hodnotenia pochádzajú od takýchto spotrebiteľov. Takéto kroky by mohli zahŕňať technické prostriedky na overenie spoľahlivosti osoby, ktorá hodnotenie zverejňuje, napríklad požiadanie o informácie na overenie toho, či spotrebiteľ skutočne daný výrobok použil alebo kúpil.
- (48) Ustanoveniami tejto smernice zameranými na spotrebiteľské hodnotenia a odporúčania nie sú dotknuté bežné a oprávnené reklamné praktiky, akými sú zveličujúce vyhlásenia alebo vyhlásenia, ktoré nie sú mienené doslovné.
- (49) Obchodníkom by sa takisto malo zakázať, aby predkladali falošné hodnotenia a odporúčania spotrebiteľov, ako sú napríklad „lajky“ na sociálnych sieťach, alebo aby tým poverovali iné osoby s cieľom propagovať svoje výrobky, a rovnako by sa im malo zakázať manipulovať s hodnoteniami a odporúčaniami spotrebiteľov, ako je napríklad uverejňovanie len pozitívnych hodnotení a zmazávanie tých negatívnych. K takémuto postupu by mohlo dôjsť aj prostredníctvom extrapolácie sociálnych odporúčaní, keď je pozitívna interakcia používateľa s určitým online obsahom prepojená alebo prenesená na iný, ale súvisiaci obsah, čo vytvára zdanie, že tento užívateľ má pozitívny postoj aj k súvisiacemu obsahu.
- (50) Obchodníkom by sa malo zakázať druhotne predávať spotrebiteľom vstupenky na kultúrne a športové podujatia, ktoré získali prostredníctvom softvéru, ako sú napríklad takzvané boty, ktorý im umožňuje kupovať vstupenky nad rámec technických limitov uložených primárnym predajcom vstupeniek alebo obísť akékoľvek iné technické prostriedky, ktoré zaviedol primárny predajca s cieľom zaručiť dostupnosť vstupeniek pre všetkých jednotlivcov. Uvedeným zákazom nie sú dotknuté žiadne iné vnútroštátne opatrenia, ktoré môžu členské štáty prijať na ochranu oprávnených záujmov spotrebiteľov a na zabezpečenie kultúrnej politiky a širokého prístupu všetkých jednotlivcov ku kultúrnym a k športovým podujatiam, ako je napríklad regulácia cien vstupeniek v rámci ďalšieho predaja.
- (51) V článku 16 charty sa zaručuje sloboda podnikania v súlade s právom Únie, vnútroštátnymi právnymi predpismi a praxou. Marketing tovarov v členských štátoch ako identických, ak majú v skutočnosti podstatne odlišné zloženie alebo vlastnosti, môže zavádzať spotrebiteľov a priviesť ich k prijatiu rozhodnutia o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobili.
- (52) Takáto praktika sa teda môže na základe individuálneho posúdenia príslušných prvkov považovať za praktiku v rozpore so smernicou 2005/29/ES. S cieľom uľahčiť orgánom členských štátov pre ochranu spotrebiteľa a bezpečnosť potravín uplatňovanie existujúceho práva Únie sa v oznámení Komisie z 29. septembra 2017 o uplatňovaní právnych predpisov Únie v oblasti potravín a ochrany spotrebiteľov v prípadoch dvojakej kvality výrobkov – konkrétny prípad potravín poskytlo usmernenie týkajúce sa uplatňovania súčasných predpisov Únie na problémy s potravinami dvojakej kvality. V tejto súvislosti Spoločné výskumné centrum Komisie predstavilo 25. apríla 2018 Rámec na výber a skúšky potravinových výrobkov na posúdenie vlastností súvisiacich s kvalitou: Harmonizovaná metodika skúšok na úrovni EÚ.
- (53) Pri presadzovaní práva sa však ukázalo, že v prípade neexistencie jasného ustanovenia by spotrebiteľom, obchodníkom a príslušným vnútroštátnym orgánom nemuselo byť jasné, ktoré obchodné praktiky by mohli byť v rozpore so smernicou 2005/29/ES. Preto by sa uvedená smernica mala zmeniť tak, aby sa ňou obchodníkom aj orgánom na presadzovanie práva zabezpečovala právna istota, a to jasným riešením uvádzania na trh tovaru ako

identického s tovarom uvádzaným na trh v ďalších členských štátoch, v ktorých má takýto tovar podstatne odlišné zloženie alebo vlastnosti. Príslušné orgány by mali individuálne posudzovať a riešiť takéto praktiky v súlade so smernicou 2005/29/ES v znení zmien zavedených touto smernicou. Pri uskutočňovaní posúdenia by mal príslušný orgán zohľadniť, či takéto rozlíšenie je pre spotrebiteľa ľahko rozpoznateľné, právo obchodníka prispôbiť tovar rovnakej značky pre rôzne geografické trhy v dôsledku legitímnych a objektívnych faktorov, ako sú vnútroštátne právo, dostupnosť alebo sezónnosť surovín alebo dobrovoľné stratégie na zlepšovanie prístupu k zdravým a výživným potravinám, ako aj právo obchodníka ponúkať tovar rovnakej značky na rôznych geografických trhoch v baleniach rôznej hmotnosti alebo objemu. Príslušné orgány by mali posúdiť, či je takéto rozlíšenie pre spotrebiteľov ľahko rozpoznateľné, a to zameraním sa na dostupnosť a primeranosť informácií. Je dôležité, aby boli spotrebiteľia informovaní o rozdieloch medzi tovarmi z dôvodu legitímnych a objektívnych faktorov. Obchodníci by mali mať možnosť poskytovať takéto informácie rôznymi spôsobmi, ktoré umožňujú spotrebiteľom prístup k potrebným informáciám. Obchodníci by vo všeobecnosti mali uprednostňovať alternatívy k poskytovaniu informácií na označení tovaru. Mali by sa dodržiavať príslušné odvetvové predpisy Únie a predpisy o voľnom pohybe tovaru.

- (54) Hoci je predaj mimo prevádzkových priestorov legitímnym a zavedeným predajným kanálom rovnako ako predaj v prevádzkových priestoroch obchodníka a predaj na diaľku, niektoré osobitne agresívne alebo klamlivé marketingové alebo predajné praktiky v súvislosti s návštevami v domácnosti spotrebiteľa alebo so zájazdmi, ako sa uvádzajú v článku 2 bode 8 smernice 2011/83/EÚ, môžu na spotrebiteľov vyvíjať nátlak na zakúpenie tovaru alebo služieb, ktoré by si inak nekúpili, alebo na zakúpenie predraženého tovaru, pri ktorom sa vyžaduje okamžitá platba. Takéto praktiky sú často zacielené na starších alebo inak zraniteľných spotrebiteľov. Niektoré členské štáty vnímajú tieto praktiky ako neželané a teda považujú za potrebné obmedziť určité formy a aspekty predaja mimo prevádzkových priestorov v zmysle smernice 2011/83/EÚ, ako sú agresívny a klamlivý marketing alebo predaj výrobku v súvislosti s nevyžiadanými návštevami v domácnosti spotrebiteľa alebo so zájazdmi. Ak sa takéto obmedzenia prijímajú na inom základe, ako je ochrana spotrebiteľa, napríklad na základe verejného záujmu alebo rešpektovania súkromného života spotrebiteľov chráneného článkom 7 charty, nepatria do rozsahu pôsobnosti smernice 2005/29/ES.
- (55) V súlade so zásadou subsidiarity a na uľahčenie presadzovania práva by sa malo objasniť, že smernicou 2005/29/ES nie je dotknutá sloboda členských štátov prijímať vnútroštátne ustanovenia s cieľom viac chrániť oprávnené záujmy spotrebiteľov pred nekalými obchodnými praktikami v súvislosti s nevyžiadanými návštevami obchodníka v ich domácnosti na účely ponúkajúceho alebo predaja výrobkov alebo v súvislosti so zájazdmi organizovanými obchodníkom s cieľom alebo výsledkom, ktorým je propagácia alebo predaj výrobkov spotrebiteľom, ak sú takéto ustanovenia opodstatnené ochranou spotrebiteľa. Všetky takéto ustanovenia by mali byť primerané a nediskriminačné a nemali by zakazovať uvedené predajné kanály ako také. Vo vnútroštátnych ustanoveniach prijatých členskými štátmi by sa mohol napríklad vymedzovať čas dňa, keď nie sú povolené návštevy v domácnosti spotrebiteľov bez ich výslovnej žiadosti, alebo by sa tieto návštevy mohli zakazovať, ak spotrebiteľ jasne uviedol, že takéto návštevy sú neprijateľné, alebo by sa v nich mohol presne stanovovať postup platby. Okrem toho by sa v takýchto ustanoveniach mohlo stanovovať viac ochranných pravidiel v oblastiach harmonizovaných smernicou 2011/83/EÚ. Smernica 2011/83/EÚ by sa preto mala zmeniť tak, aby umožnila členským štátom prijať vnútroštátne opatrenia na poskytnutie dlhšieho obdobia na uplatnenie práva na odstúpenie od zmluvy a na uplatnenie výnimky z osobitných výnimiek z práva na odstúpenie od zmluvy. Od členských štátov by sa malo vyžadovať, aby všetky vnútroštátne ustanovenia prijaté v tomto zmysle oznámili Komisii, takže Komisia bude môcť tieto informácie sprístupniť všetkým zainteresovaným stranám a monitorovať primeranosť a zákonnosť týchto opatrení.
- (56) Pokiaľ ide o agresívne a klamlivé praktiky v súvislosti s podujatiami organizovanými na iných miestach než v priestoroch obchodníka, smernicou 2005/29/ES nie sú dotknuté podmienky usadenia sa alebo režimov vydávania povolení, ktoré môžu ukladať obchodníkom členské štáty. Okrem toho uvedenou smernicou nie je dotknuté vnútroštátne zmluvné právo, a najmä pravidlá o platnosti, uzavieraní alebo účinkoch zmluvy. Agresívne a klamlivé praktiky v súvislosti s podujatiami organizovanými na iných miestach než v priestoroch obchodníka sa môžu zakázať na základe posúdenia jednotlivých prípadov podľa článkov 5 až 9 uvedenej smernice. Navyše príloha I k uvedenej smernici obsahuje všeobecný zákaz praktík, ktorými obchodník vytvára dojem, že nekoná na účely súvisiace s jeho obchodným povolaním, a praktík, ktoré vytvárajú dojem, že spotrebiteľ nemôže opustiť priestory predtým, ako sa uzatvorí zmluva. Komisia by mala posúdiť, či súčasné predpisy poskytujú primeranú úroveň ochrany spotrebiteľov a primerané nástroje pre členské štáty na účinné riešenie takýchto praktík.

- (57) Táto smernica by nemala mať vplyv na aspekty vnútroštátneho zmluvného práva, ktoré ňou nie sú upravené. Touto smernicou by preto nemalo byť dotknuté vnútroštátne zmluvné právo upravujúce napríklad uzavretie alebo platnosť zmluvy v prípadoch, ako je absencia súhlasu alebo nepovolená obchodná činnosť.
- (58) S cieľom zabezpečiť, aby mali občania prístup k aktuálnym informáciám o svojich právach spotrebiteľa a mimosúdnych riešeniach sporov, by online kontaktné miesto, ktoré má zriadiť Komisia, malo byť čo najviac užívateľsky jednoduché, prispôsobené na použitie v mobilnom telefóne, ľahko dostupné a použiteľné pre všetkých vrátane osôb so zdravotným postihnutím (takzvaný „dizajn pre všetkých“).
- (59) V súlade so spoločným politickým vyhlásením členských štátov a Komisie z 28. septembra 2011 o vysvetľujúcich dokumentoch ⁽¹⁷⁾ 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.
- (60) Keďže ciele tejto smernice, a to lepšie presadzovanie a modernizácia právnych predpisov v oblasti ochrany spotrebiteľa, nie je možné uspokojivo dosiahnuť na úrovni členských štátov, ale možno ich lepšie dosiahnuť na úrovni Únie vzhľadom na to, že daný problém sa týka celej Únie, môže Únia prijať opatrenia v súlade so zásadou subsidiarity podľa článku 5 Zmluvy o Európskej únii. V súlade so zásadou proporcionality podľa uvedeného článku táto smernica neprekračuje rámec nevyhnutný na dosiahnutie týchto cieľov,

PRIJALI TÚTO SMERNICU:

Článok 1

Zmena smernice 93/13/EHS

V smernici 93/13/EHS sa vkladá tento článok:

„Článok 8b

1. Členské štáty stanovujú pravidlá o sankciách uplatniteľných za porušenie vnútroštátnych ustanovení prijatých na základe tejto smernice a prijímajú všetky nevyhnutné opatrenia na zabezpečenie ich vykonávania. Uvedené sankcie musia byť účinné, primerané a odrádzajúce.
2. Členské štáty môžu obmedziť takéto sankcie na situácie, keď sú zmluvné podmienky výslovne vymedzené ako nekalé za každých okolností vo vnútroštátnom práve alebo keď predajca alebo dodávateľ naďalej používa zmluvné podmienky, ktoré boli v konečnom rozhodnutí prijaté v súlade s článkom 7 ods. 2 uznané za nekalé.
3. Pri ukladaní sankcií členské štáty zabezpečia, aby sa v prípade potreby zohľadnili tieto demonštratívne a informatívne kritériá:
 - a) povaha, závažnosť, rozsah a trvanie porušenia právnych predpisov;
 - b) akékoľvek opatrenie prijaté predajcom alebo dodávateľom na zmiernenie škody, ktorú utrpeli spotrebiteľia, alebo na jej nápravu;
 - c) všetky predchádzajúce porušenia právnych predpisov, ktorých sa predajca alebo dodávateľ dopustil;
 - d) získané finančné výhody predajcu alebo dodávateľa v dôsledku porušenia právnych predpisov alebo straty, ktoré predajca alebo dodávateľ v dôsledku takéhoto porušenia neutrpel, ak sú k dispozícii príslušné údaje;
 - e) sankcie uložené predajcovi alebo dodávateľovi za rovnaké porušenie právnych predpisov v iných členských štátoch v cezhraničných prípadoch, keď sú informácie o takýchto sankciách dostupné prostredníctvom mechanizmu zriadeného nariadením Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2017/2394 (*);
 - f) všetky ostatné prirážajúce alebo poľahčujúce faktory vzťahujúce sa na okolnosti prípadu.

⁽¹⁷⁾ Ú. v. EÚ C 369, 17.12.2011, s. 14.

4. Bez toho, aby bol dotknutý odsek 2 tohto článku, členské štáty zabezpečia, aby v prípade, keď sa majú v súlade s článkom 21 nariadenia (EÚ) 2017/2394 uložiť sankcie, tieto sankcie obsahovali buď možnosť uložiť pokuty prostredníctvom správnych postupov alebo začať súdne konanie o uložení pokút, alebo obidve tieto možnosti, pričom maximálna výška takýchto pokút je minimálne 4 % ročného obratu predajcu alebo dodávateľa v dotknutom členskom štáte alebo v dotknutých členských štátoch.

5. V prípadoch, keď sa má uložiť pokuta v súlade s odsekom 4, ale informácie o ročnom obrate predajcu alebo dodávateľa nie sú k dispozícii, členské štáty zavedú možnosť uložiť pokuty, ktorých maximálna výška je minimálne 2 milióny EUR.

6. Členské štáty do 28. novembra 2021 oznámia Komisii pravidlá a opatrenia uvedené v odseku 1 a bezodkladne jej oznámia všetky následné zmeny, ktoré majú na ne vplyv.

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

Článok 2

Zmeny smernice 98/6/ES

Smernica 98/6/ES sa mení takto:

1. Vkladá sa tento článok:

„Článok 6a

1. V každom oznámení o znížení ceny sa uvedie predchádzajúca cena, ktorú obchodník uplatňoval počas určitého obdobia pred uplatnením zníženia ceny.
2. Predchádzajúca cena je najnižšia cena, ktorú uplatňoval obchodník počas obdobia, ktoré nie je kratšie ako 30 dní, pred uplatnením zníženia ceny.
3. Členské štáty môžu stanoviť odlišné pravidlá pre tovar, ktorý by sa mohol poškodiť alebo sa rýchlo kazí.
4. Ak bol výrobok na trhu menej ako 30 dní, členské štáty môžu stanoviť aj kratšie obdobie, ako je obdobie stanovené v odseku 2.
5. Členské štáty môžu stanoviť, že ak sa zníženie ceny postupne zvyšuje, predchádzajúca cena je cena bez zníženia ceny pred prvým uplatnením zníženia ceny.“

2. Článok 8 sa nahrádza takto:

„Článok 8

1. Členské štáty stanovujú pravidlá o sankciách uplatniteľných za porušenie vnútroštátnych ustanovení prijatých na základe tejto smernice a prijímajú všetky nevyhnutné opatrenia na zabezpečenie ich vykonávania. Uvedené sankcie musia byť účinné, primerané a odrádzajúce.
2. Pri ukladaní sankcií členské štáty zabezpečia, aby sa v prípade potreby zohľadnili tieto demonštratívne a informatívne kritériá:
 - a) povaha, závažnosť, rozsah a trvanie porušenia právnych predpisov;
 - b) akékoľvek opatrenie prijaté obchodníkom na zmiernenie škody, ktorú utrpeli spotrebiteľia, alebo na jej nápravu;
 - c) všetky predchádzajúce porušenia právnych predpisov, ktorých sa obchodník dopustil;
 - d) získané finančné výhody obchodníka v dôsledku porušenia právnych predpisov, alebo straty, ktoré obchodník v dôsledku takéhoto porušenia neutrpel, ak sú k dispozícii príslušné údaje;
 - e) sankcie uložené obchodníkovi za rovnaké porušenie právnych predpisov v iných členských štátoch v cezhraničných prípadoch, keď sú informácie o takýchto sankciách dostupné prostredníctvom mechanizmu zriadeného nariadením Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2017/2394 (*);
 - f) všetky ostatné prirážajúce alebo poľahčujúce faktory vzťahujúce sa na okolnosti prípadu.

3. Členské štáty do 28. novembra 2021 oznámia Komisii pravidlá a opatrenia uvedené v odseku 1 a bezodkladne jej oznámia všetky následné zmeny, ktoré majú na ne vplyv.

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

Článok 3

Zmeny smernice 2005/29/ES

Smernica 2005/29/ES sa mení takto:

1. V článku 2 sa prvý odsek mení takto:

a) písmeno c) sa nahrádza takto:

„c) ‚produkt‘ je akýkoľvek tovar alebo služba vrátane nehnuteľnosti, digitálnej služby a digitálneho obsahu, ako aj práv a záväzkov;“;

b) dopĺňajú sa tieto písmená:

„m) ‚poradie‘ je relatívna prednosť priznaná produktom, prezentovaná, organizovaná alebo oznamovaná obchodníkom, bez ohľadu na technologické prostriedky použité na takúto prezentáciu, organizáciu alebo oznámenie;

n) ‚online trh‘ je služba, ktorá pomocou softvéru, vrátane webového sídla, časti webového sídla alebo aplikácie, prevádzkovaná obchodníkom alebo v jeho mene, umožňuje spotrebiteľom uzatvárať zmluvy na diaľku s inými obchodníkmi alebo so spotrebiteľmi;“

2. V článku 3 sa odseky 5 a 6 nahrádzajú takto:

„5. Touto smernicou sa členským štátom nebráni prijať ustanovenia na ochranu oprávnených záujmov spotrebiteľov, pokiaľ ide o agresívne alebo klamlivé marketingové či predajné praktiky v súvislosti s nevyžiadanými návštevami obchodníka v domácnosti spotrebiteľa alebo so zájazdmi organizovanými obchodníkom s cieľom alebo výsledkom, ktorým je propagácia alebo predaj produktov spotrebiteľom. Takéto obmedzenia musia byť primerané, nediskriminačné a opodstatnené ochranou spotrebiteľa.

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

3. V článku 6 ods. 2 sa dopĺňa toto písmeno:

„c) akýkoľvek marketing tovaru v jednom členskom štáte ako identický s tovarom uvádzaným na trh v iných členských štátoch, hoci majú tieto tovary podstatne odlišné zloženie alebo vlastnosti, pokiaľ to nie je odôvodnené legitímnymi a objektívnymi faktormi.“

4. Článok 7 sa mení takto:

a) odsek 4 sa mení takto:

i) písmeno d) sa nahrádza takto:

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

ii) dopĺňa sa toto písmeno:

„f) pre produkty ponúkané na online trhoch to, či je tretia strana ponúkajúca produkty obchodníkom, alebo nie, a to na základe vyhlásenia, ktoré daná tretia strana poskytne prevádzkovateľovi online trhu.“;

b) vkladá sa tento odsek:

„4a. Keď sa spotrebiteľom poskytuje možnosť vyhľadávať produkty ponúkané rôznymi obchodníkmi alebo spotrebiteľmi na základe dopytu vo forme kľúčového slova, frázy alebo iného vstupu, bez ohľadu na to, kde sa transakcie napokon uzavrujú, za dôležité sa považujú všeobecné informácie prístupné v osobitnej časti online rozhrania, ktorá je priamo a ľahko dostupná zo stránky, na ktorej sú prezentované výsledky dopytu, o hlavných

parametroch určujúcich poradie produktov prezentovaných spotrebiteľovi ako výsledok dopytu vyhľadávania a o relatívnom význame týchto parametrov oproti iným parametrom. Tento odsek sa nevzťahuje na poskytovateľov internetových vyhľadávačov, ako sa vymedzujú v článku 2 bode 6 nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2019/1150. (*)

(*) Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2019/1150 z 20. júna 2019 o podpore spravodlivosti a transparentnosti pre komerčných používateľov online sprostredkovateľských služieb (Ú. v. EÚ L 186, 11.7.2019, s. 57).“;

c) dopĺňa sa tento odsek:

„6. Ak obchodník poskytuje prístup k spotrebiteľským hodnoteniam produktov, za dôležité sa považujú informácie o tom, či a ako obchodník zabezpečuje, že uverejnené hodnotenia pochádzajú od spotrebiteľov, ktorí produkt skutočne použili alebo kúpili.“

5. Vkladá sa tento článok:

„Článok 11a

Náprava

1. Spotrebiteľia, ktorí boli poškodení nekalými obchodnými praktikami, majú prístup k primeraným a účinným prostriedkom nápravy vrátane odškodnenia za škodu, ktorú utrpeli, a v relevantnom prípade zníženia ceny alebo ukončenia zmluvy. Členské štáty môžu stanoviť podmienky uplatňovania a účinkov týchto prostriedkov nápravy. Členské štáty môžu v prípade potreby zohľadniť závažnosť a povahu nekalej obchodnej praktiky, škodu, ktorú spotrebiteľ utrpel, a iné relevantné okolnosti.

2. Týmto prostriedkami nápravy nie je dotknuté uplatňovanie iných prostriedkov nápravy, ktoré majú spotrebiteľia k dispozícii podľa práva Únie alebo vnútroštátneho práva.“

6. Článok 13 sa nahrádza takto:

„Článok 13

Sankcie

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

2. Pri ukladaní sankcií členské štáty zabezpečia, aby sa v prípade potreby zohľadnili tieto demonštratívne a informatívne kritériá:

- a) povaha, závažnosť, rozsah a trvanie porušenia právnych predpisov;
- b) akékoľvek opatrenie prijaté obchodníkom na zmiernenie škody, ktorú utrpeli spotrebiteľia, alebo na jej nápravu;
- c) všetky predchádzajúce porušenia právnych predpisov, ktorých sa obchodník dopustil;
- d) finančné výhody získané obchodníkom v dôsledku porušenia právnych predpisov, alebo straty, ktoré obchodník v dôsledku takéhoto porušenia neutrpel, ak sú k dispozícii príslušné údaje;
- e) sankcie uložené obchodníkovi za rovnaké porušenie právnych predpisov v iných členských štátoch v cezhraničných prípadoch, keď sú informácie o takýchto sankciách dostupné prostredníctvom mechanizmu zriadeného nariadením Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2017/2394 (*);
- f) všetky ostatné prirážajúce alebo poľahčujúce faktory vzťahujúce sa na okolnosti prípadu.

3. Členské štáty zabezpečia, aby v prípade, keď sa majú v súlade s článkom 21 nariadenia (EÚ) 2017/2394 uložiť sankcie, tieto sankcie obsahovali buď možnosť uložiť pokuty prostredníctvom správnych postupov alebo začať súdne konanie o uložení pokút, alebo obidve tieto možnosti, pričom maximálna výška takýchto pokút je minimálne 4 % ročného obratu obchodníka v dotknutom členskom štáte alebo v dotknutých členských štátoch. Bez toho, aby bolo dotknuté uvedené nariadenie, môžu členské štáty z vnútroštátnych ústavných dôvodov obmedziť ukládanie pokút na:

- a) porušenia článkov 6, 7, 8, 9 tejto smernice a jej prílohy I a

b) pokračujúce používanie obchodnej praktiky zo strany obchodníka, ktorú príslušný vnútroštátny orgán alebo súd uznal za nekalú, pokiaľ uvedená obchodná praktika nie je porušením uvedeným v písmene a).

4. V prípadoch, keď sa má uložiť pokuta v súlade s odsekom 3, ale informácie o ročnom obrate obchodníka nie sú k dispozícii, členské štáty zavedú možnosť uložiť pokuty, ktorých maximálna výška je minimálne 2 milióny EUR.

5. Členské štáty do 28. novembra 2021 oznámia Komisii pravidlá a opatrenia uvedené v odseku 1 a bezodkladne jej oznámia všetky následné zmeny, ktoré majú na ne vplyv.

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

7. Príloha I sa mení takto:

a) vkladá sa tento bod:

„11a. Poskytovanie výsledkov vyhľadávania v reakcii na online dopyt vyhľadávania spotrebiteľa bez jasného zverejnenia akejkoľvek platenej reklamy alebo platby konkrétne za dosiahnutie vyššieho umiestnenia produktov v poradí v rámci výsledkov vyhľadávania.“;

b) vkladajú sa tieto body:

„23a. Druhotný predaj vstupeniek spotrebiteľom na podujatia, ak ich obchodník získal pomocou automatizovaných prostriedkov s cieľom obísť akýkoľvek stanovený limit týkajúci sa počtu vstupeniek, ktoré si jednotlivec môže kúpiť, alebo akékoľvek iné pravidlá týkajúce sa nákupu vstupeniek.

23b. Vyhlásenie, že hodnotenia produktu poskytujú spotrebiteľia, ktorí tento produkt skutočne použili alebo kúpili, bez prijatia náležitých a primeraných krokov na kontrolu toho, že pochádzajú od takýchto spotrebiteľov.

23c. Predloženie alebo poverenie inej právnickej alebo fyzickej osoby, aby poskytla falošné spotrebiteľské hodnotenia alebo odporúčania, alebo skresľovanie spotrebiteľských hodnotení alebo odporúčaní v sociálnych médiách s cieľom propagovať produkty.“

Článok 4

Zmeny smernice 2011/83/EÚ

Smernica 2011/83/EÚ sa mení takto:

1. V článku 2 sa prvý odsek mení takto:

a) bod 3 sa nahrádza takto:

„3. ‚tovar‘ je tovar v zmysle vymedzenia v článku 2 bode 5 smernice Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2019/771 (*);

(*) Smernica Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2019/771 z 20. mája 2019 o určitých aspektoch týkajúcich sa zmlúv o predaji tovaru, ktorou sa mení nariadenie (EÚ) 2017/2394 a smernica 2009/22/ES a zrušuje smernica 1999/44/ES (Ú. v. EÚ L 136, 22.5.2019, s. 28).“;

b) vkladá sa tento bod:

„4a. ‚osobné údaje‘ sú osobné údaje v zmysle vymedzenia v článku 4 bode 1 nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 (*);

(*) 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).“;

c) body 5 a 6 sa nahrádzajú takto:

„5. ‚kúpna zmluva‘ je akákoľvek zmluva, na základe ktorej obchodník prevedie alebo sa zaviazne previesť vlastníctvo tovaru na spotrebiteľa, a to vrátane akejkoľvek zmluvy, ktorej predmetom je tovar aj služby;

6. ‚zmluva o dodávaní služieb‘ je akákoľvek zmluva, ktorá nie je kúpnu zmluvou a na základe ktorej obchodník dodáva alebo sa zaviazne dodávať spotrebiteľovi službu vrátane digitálnej služby;“;

d) bod 11 sa nahrádza takto:

„11. ‚digitálny obsah‘ je digitálny obsah v zmysle vymedzenia v článku 2 bode 1 smernice Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2019/770 (*);

(*) Smernica Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2019/770 z 20. mája 2019 o určitých aspektoch týkajúcich sa zmlúv o dodávaní digitálneho obsahu a digitálnych služieb (Ú. v. EÚ L 136, 22.5.2019, s. 1).“;

e) dopĺňajú sa tieto body:

„16. ‚digitálna služba‘ je digitálna služba v zmysle vymedzenia v článku 2 bode 2 smernice (EÚ) 2019/770;

17. ‚online trh‘ je služba, ktorá pomocou softvéru, vrátane webového sídla, časti webového sídla alebo aplikácie, prevádzkovaná obchodníkom alebo v jeho mene, umožňuje spotrebiteľom uzatvárať zmluvy na diaľku s inými obchodníkmi alebo so spotrebiteľmi;

18. ‚prevádzkovateľ online trhu‘ je akýkoľvek obchodník, ktorý poskytuje spotrebiteľom online trh;

19. ‚kompatibilita‘ je kompatibilita v zmysle vymedzenia v článku 2 bode 10 smernice (EÚ) 2019/770;

20. ‚funkčnosť‘ je funkčnosť v zmysle vymedzenia v článku 2 bode 11 smernice (EÚ) 2019/770;

21. ‚interoperabilita‘ je interoperabilita v zmysle vymedzenia v článku 2 bode 12 smernice (EÚ) 2019/770.“

2. Článok 3 sa mení takto:

a) odsek 1 sa nahrádza takto:

„1. Táto smernica sa vzťahuje za podmienok a v rozsahu stanovenom v jej ustanoveniach na každú zmluvu uzatvorenú medzi obchodníkom a spotrebiteľom, podľa ktorej spotrebiteľ zaplatí alebo sa zaviazne zaplatiť cenu. Vzťahuje sa na zmluvy na dodávky vody, plynu, elektriny alebo ústredného kúrenia vrátane tých, ktoré sú zabezpečované verejnými poskytovateľmi, a to v rozsahu, v akom sa tieto komodity poskytujú na zmluvnom základe.“;

b) vkladá sa tento odsek:

„1a. Táto smernica sa vzťahuje aj na prípady, keď obchodník dodáva alebo sa zaväzuje dodať digitálny obsah, ktorý nie je dodávaný na hmotnom nosiči, alebo digitálnu službu spotrebiteľovi a ten poskytuje alebo sa zaväzuje poskytnúť obchodníkovi osobné údaje, okrem prípadov, keď osobné údaje, ktoré poskytol spotrebiteľ, spracúva obchodník výlučne na účely dodania digitálneho obsahu, ktorý sa nedodáva na hmotnom nosiči, alebo digitálnej služby v súlade s touto smernicou, alebo na to, aby obchodník mohol dodržiavať zákonné požiadavky, ktorým podlieha, pričom obchodník nespracúva uvedené údaje na žiadne iné účely.“;

c) odsek 3 sa mení takto:

i) písmeno k) sa nahrádza takto:

„k) o službách osobnej dopravy s výnimkou článku 8 ods. 2 a článkov 19, 21 a 22;“;

ii) dopĺňa sa toto písmeno:

„n) o akomkoľvek tovare predanom formou exekúcie alebo na základe iných zákonných rozhodnutí.“

3. V článku 5 sa odsek 1 mení takto:

a) písmeno e) sa nahrádza takto:

„e) okrem pripomenutia existencie zákonnej záruky súladu tovaru, digitálneho obsahu a digitálnych služieb prípadne aj informáciu o existencii a podmienkach popredajného servisu a obchodných záruk;“;

b) písmená g) a h) sa nahrádzajú takto:

„g) prípadne informáciu o funkčnosti tovaru s digitálnymi prvkami, digitálneho obsahu a digitálnych služieb vrátane uplatniteľných technických ochranných opatrení;

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

4. Článok 6 sa mení takto:

a) odsek 1 sa mení takto:

i) písmeno c) sa nahrádza takto:

„c) poštovú adresu, na ktorej má obchodník sídlo, a jeho telefónne číslo a e-mailovú adresu; okrem toho, ak obchodník poskytne iné prostriedky online komunikácie, ktorými sa zabezpečí, že spotrebiteľ môže uchovávať akúkoľvek písomnú korešpondenciu vrátane dátumu a času takejto korešpondencie s obchodníkom 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 mene ktorého koná.“;

ii) vkladá sa toto písmeno:

„ea) prípadne, že cena bola personalizovaná na základe automatizovaného rozhodovania;“;

iii) písmeno l) sa nahrádza takto:

„l) pripomenutie existencie zákonnej záruky súladu tovaru, digitálneho obsahu a digitálnych služieb so zmluvou;“;

iv) písmená r) a s) sa nahrádzajú takto:

„r) prípadne informáciu o funkčnosti tovaru s digitálnymi prvkami, digitálneho obsahu a digitálnych služieb vrátane uplatniteľných technických ochranných opatrení;

s) prípadne informáciu o akejkoľvek relevantnej kompatibilite a interoperabilite tovaru s digitálnymi prvkami, digitálneho obsahu a digitálnych služieb, o ktorých obchodník vie alebo v prípade ktorých možno rozumne predpokladať, že o nich vie.“;

b) odsek 4 sa nahrádza takto:

„4. Informácie uvedené v odseku 1 písm. h), i) a j) tohto článku sa môžu poskytovať prostredníctvom vzorových pokynov na odstúpenie od zmluvy stanovených v prílohe I časti A. Obchodník musí splniť požiadavky na informácie stanovené v odseku 1 písm. h), i) a j) tohto článku, ak tieto pokyny poskytol spotrebiteľovi správne vyplnené. Odkazy na 14-dňovú lehotu na odstúpenie od zmluvy vo vzorových pokynoch na odstúpenie od zmluvy stanovených v prílohe I časti A sa nahrádzajú odkazmi na 30-dňovú lehotu na odstúpenie od zmluvy v prípadoch, keď členské štáty prijali pravidlá v súlade s článkom 9 ods. 1a.“

5. Vkladá sa tento článok:

„Článok 6a

Dodatočné osobitné požiadavky na informácie v prípade zmlúv uzatváraných na online trhoch

1. Predtým ako sa zmluva uzavretá na diaľku či akákoľvek zodpovedajúca ponuka na online trhu stane pre spotrebiteľa záväznou, prevádzkovateľ online trhu mu bez toho, aby bola dotknutá smernica 2005/29/ES, poskytne jasným a zrozumiteľným spôsobom a spôsobom vhodným pre prostriedky komunikácie na diaľku tieto informácie:

- a) všeobecné informácie sprístupnené v osobitnej časti online rozhrania, ktorá je priamo a ľahko dostupná zo stránky, na ktorej sú prezentované ponuky o hlavných parametroch, ktoré určujú poradie, v zmysle vymedzenia v článku 2 ods. 1 písm. m) smernice 2005/29/ES, ponúk prezentovaných spotrebiteľovi ako výsledok jeho dopytu vyhľadávania a relatívneho významu týchto parametrov oproti iným parametrom;
- b) či je tretia strana ponúkajúca tovar, služby alebo digitálny obsah obchodníkom, alebo nie, a to na základe vyhlásenia, ktoré daná tretia strana poskytne prevádzkovateľovi online trhu;
- c) ak tretia strana, ktorá ponúka tovar, služby alebo digitálny obsah, nie je obchodníkom, že práva spotrebiteľa vyplývajúce z práva Únie v oblasti ochrany spotrebiteľa sa neuplatňujú na zmluvu;
- d) prípadne informáciu o tom, ako sa povinnosti súvisiace so zmluvou delia medzi tretiu stranu ponúkajúcu tovar, služby alebo digitálny obsah a prevádzkovateľa online trhu. Takouto informáciou nie je dotknutá zodpovednosť, ktorú prevádzkovateľ online trhu alebo obchodník tretej strany má v súvislosti so zmluvou podľa iného práva Únie alebo vnútroštátneho práva.

2. Bez toho, aby bola dotknutá smernica 2000/31/ES, tento článok nebráni členským štátom ukladať dodatočné požiadavky na informácie pre prevádzkovateľov online trhov. Takéto ustanovenia musia byť primerané, nediskriminačné a opodstatnené ochranou spotrebiteľa.“

6. V článku 7 sa odsek 3 nahrádza takto:

„3. Ak spotrebiteľ chce, aby sa poskytovanie služieb alebo dodávky vody, plynu alebo elektriny, ktorých predaj nie je obmedzený objemom ani stanoveným množstvom, alebo ústredného kúrenia začalo počas lehoty na odstúpenie od zmluvy stanovenej v článku 9 ods. 2, a ak je podľa zmluvy spotrebiteľ povinný zaplatiť, obchodník spotrebiteľa požiada, aby o to výslovne požiadal na trvalom nosiči, a požiada tiež spotrebiteľa, aby potvrdil, že po úplnom splnení zmluvy zo strany obchodníka spotrebiteľ už nebude mať právo na odstúpenie od zmluvy.“

7. Článok 8 sa mení takto:

a) odsek 4 sa nahrádza takto:

„4. Ak je zmluva uzatvorená pomocou prostriedku komunikácie na diaľku, ktorý poskytuje obmedzený čas alebo priestor na zobrazenie informácií, obchodník poskytne na tomto osobitnom prostriedku alebo prostredníctvom neho pred uzatvorením takejto zmluvy aspoň predzmluvné informácie o hlavných vlastnostiach tovaru alebo služby, totožnosti obchodníka, celkovej cene, práve na odstúpenie od zmluvy, dĺžke trvania zmluvy a v prípade zmluvy na dobu neurčitú o podmienkach vypovedania zmluvy, uvedené v článku 6 ods. 1 písm. a), b), e), h) a o), s výnimkou vzorového formulára na odstúpenie od zmluvy stanoveného v prílohe I časti B uvedeného v písmene h). Ostatné informácie uvedené v článku 6 ods. 1 vrátane vzorového formulára na odstúpenie od zmluvy obchodník poskytne spotrebiteľovi primeraným spôsobom v súlade s odsekom 1 tohto článku.“;

b) odsek 8 sa nahrádza takto:

„8. Ak spotrebiteľ chce, aby sa poskytovanie služieb alebo dodávok vody, plynu alebo elektriny, ktorých predaj nie je obmedzený objemom ani stanoveným množstvom, alebo ústredného kúrenia začalo počas lehoty na odstúpenie od zmluvy stanovenej v článku 9 ods. 2, a ak je podľa zmluvy spotrebiteľ povinný zaplatiť, obchodník spotrebiteľa požiada, aby o to výslovne požiadal, a požiada tiež spotrebiteľa, aby potvrdil, že po úplnom splnení zmluvy zo strany obchodníka spotrebiteľ už nebude mať právo na odstúpenie od zmluvy.“

8. Článok 9 sa mení takto:

a) vkladá sa tento odsek:

„1a. Členské štáty môžu prijať pravidlá, v súlade s ktorými sa 14-dňová lehota na odstúpenie od zmluvy uvedená v odseku 1 predĺži na 30 dní v prípade zmlúv uzatvorených v súvislosti s nevyžiadanými návštevami obchodníka v domácnosti spotrebiteľa alebo obchádzmi organizovanými obchodníkom s cieľom alebo výsledkom propagácie alebo predaja výrobkov spotrebiteľom, na účely ochrany legitímnych záujmov spotrebiteľov s ohľadom na agresívne alebo klamlivé marketingové či predajné praktiky. Takéto pravidlá musia byť primerané, nediskriminačné a opodstatnené ochranou spotrebiteľa.“;

b) v odseku 2 sa úvodná časť nahrádza takto:

„2. Bez toho, aby bol dotknutý článok 10, lehota na odstúpenie od zmluvy uvedená v odseku 1 tohto článku uplynie po 14 dňoch, alebo v prípadoch, keď členské štáty prijali pravidlá v súlade s odsekom 1a tohto článku, po 30 dňoch, a to:“

9. V článku 10 sa odsek 2 nahrádza takto:

„2. Ak obchodník poskytne spotrebiteľovi informácie stanovené v odseku 1 tohto článku do 12 mesiacov odo dňa uvedeného v článku 9 ods. 2, lehota na odstúpenie od zmluvy uplynie po 14 dňoch odo dňa, keď spotrebiteľ dostane uvedené informácie, alebo v prípadoch, keď členské štáty prijali pravidlá v súlade s článkom 9 ods. 1a, po 30 dňoch odo dňa, keď spotrebiteľ dostane uvedené informácie.“

10. V článku 13 sa dopĺňajú tieto odseky:

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

5. Obchodník sa zdrží použitia akéhokoľvek obsahu, okrem osobných údajov, ktorý spotrebiteľ poskytol alebo vytvoril pri používaní digitálneho obsahu alebo digitálnej služby dodaných obchodníkom, s výnimkou prípadov, keď takýto obsah:

- a) nemá využitie mimo kontextu digitálneho obsahu alebo digitálnej služby, ktoré dodáva obchodník;
- b) sa týka len aktivity spotrebiteľa pri používaní digitálneho obsahu alebo digitálnej služby, ktoré dodáva obchodník;
- c) agreguje obchodník s inými dátami a nemožno ho od nich odčleniť alebo ho možno odčleniť len pri vynaložení neprimeraného úsilia, alebo
- d) bol vytvorený spoločne spotrebiteľom a inými osobami a iní spotrebiteľia môžu tento obsah naďalej používať.

6. S výnimkou situácií uvedených v odseku 5 písm. a), b) alebo c) obchodník sprístupní spotrebiteľovi na jeho žiadosť všetok obsah, okrem osobných údajov, ktorý poskytol alebo vytvoril spotrebiteľ pri používaní digitálneho obsahu alebo digitálnej služby dodaných obchodníkom.

7. Spotrebiteľ má nárok na spätné získanie digitálneho obsahu bezplatne a bez závažných prekážok zo strany obchodníka, a to v primeranej lehote a v bežne používanom a strojovo čitateľnom formáte.

8. V prípade odstúpenia od zmluvy obchodník môže zabrániť akémukoľvek ďalšiemu používaniu digitálneho obsahu alebo digitálnej služby spotrebiteľom, a to najmä tým, že zamedzí prístup spotrebiteľa k digitálnemu obsahu alebo digitálnej službe alebo deaktivuje užívateľský účet spotrebiteľa, a to bez toho, aby bol dotknutý odsek 6“

11. Článok 14 sa mení takto:

a) vkladá sa tento odsek:

„2a. V prípade odstúpenia od zmluvy sa spotrebiteľ zdrží používania digitálneho obsahu alebo digitálnej služby a ich poskytovania tretím stranám.“;

b) v odseku 4 písm. b) sa bod i) nahrádza takto:

„i) spotrebiteľ neudelil pred uplynutím 14-dňovej alebo 30-dňovej lehoty uvedenej v článku 9 predchádzajúci výslovný súhlas so začatím poskytovania;“

12. Článok 16 sa mení takto:

a) prvý odsek sa mení takto:

i) písmeno a) sa nahrádza takto:

„a) o zmluvy o dodávaní služieb, u ktorých došlo k úplnému dodaniu služby, ale ak je spotrebiteľ na základe zmluvy povinný zaplatiť, len ak sa jej dodávanie začalo s predchádzajúcim výslovným súhlasom spotrebiteľa, pričom spotrebiteľ potvrdil, že po úplnom splnení zmluvy obchodníkom mu zaniká jeho právo na odstúpenie od zmluvy;“;

ii) písmeno m) sa nahrádza takto:

„m) o zmluvy o dodaní digitálneho obsahu nedodávaného na hmotnom nosiči, ak sa jeho dodanie už začalo, a ak je spotrebiteľ na základe zmluvy povinný zaplatiť, ak:

i) spotrebiteľ udelil predchádzajúci výslovný súhlas so začatím plnenia zmluvy počas lehoty na uplatnenie práva na odstúpenie od zmluvy;

ii) spotrebiteľ potvrdil, že mu tým zaniká jeho právo na odstúpenie od zmluvy, a

iii) obchodník poskytol potvrdenie v súlade s článkom 7 ods. 2 alebo článkom 8 ods. 7“;

b) dopĺňajú sa tieto odseky:

„Členské štáty sa môžu odchýliť od výnimiek z práva na odstúpenie od zmluvy stanovených v prvom odseku písm. a), b), c) a e) v prípade zmlúv uzatvorených v súvislosti s nevyžiadanými návštevami obchodníka v domácnosti spotrebiteľa alebo so zájazdmi organizovanými obchodníkom s cieľom alebo výsledkom propagácie alebo predaja výrobkov spotrebiteľom, na účely ochrany legitímnych záujmov spotrebiteľov s ohľadom na agresívne alebo klamlivé marketingové či predajné praktiky. Takéto ustanovenia musia byť primerané, nediskriminačné a opodstatnené ochranou spotrebiteľa.

V prípade zmlúv o dodávaní služieb, ktoré ukladajú spotrebiteľovi povinnosť zaplatiť, ak spotrebiteľ výslovne požiadal obchodníka o návštevu na účely vykonania opráv, môžu členské štáty stanoviť, že spotrebiteľovi po úplnom dodaní služby zaniká právo na odstúpenie od zmluvy, ak sa plnenie začalo s predchádzajúcim výslovným súhlasom spotrebiteľa.“

13. Článok 24 sa nahrádza takto:

„Článok 24

Sankcie

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

2. Pri ukladaní sankcií členské štáty zabezpečia, aby sa v prípade potreby zohľadnili tieto demonštratívne a informatívne kritériá:

a) povaha, závažnosť, rozsah a trvanie porušenia právnych predpisov;

b) akékoľvek opatrenie prijaté obchodníkom na zmiernenie škody, ktorú utrpeli spotrebiteľia, alebo na jej nápravu;

c) všetky predchádzajúce porušenia právnych predpisov, ktorých sa obchodník dopustil;

d) finančné výhody získané obchodníkom v dôsledku porušenia právnych predpisov, alebo straty, ktoré obchodník v dôsledku takejto porušenia neutrpel, ak sú k dispozícii príslušné údaje;

e) sankcie uložené obchodníkovi za rovnaké porušenie právnych predpisov v iných členských štátoch v cezhraničných prípadoch, keď sú informácie o takýchto sankciách dostupné prostredníctvom mechanizmu stanoveného nariadením Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2017/2394 (*);

f) všetky ostatné prirážajúce alebo poľahčujúce faktory vzťahujúce sa na okolnosti prípadu.

3. Členské štáty zabezpečia, aby v prípade, keď sa majú v súlade s článkom 21 nariadenia (EÚ) 2017/2394 uložiť sankcie, tieto sankcie obsahovali buď možnosť uložiť pokuty prostredníctvom správnych postupov alebo začať súdne konanie o uložení pokút, alebo obidve tieto možnosti, pričom maximálna výška takýchto pokút je minimálne 4 % ročného obratu obchodníka v dotknutom členskom štáte alebo v dotknutých členských štátoch.

4. V prípadoch, keď sa má uložiť pokuta v súlade s odsekom 3, ale informácie o ročnom obrate obchodníka nie sú k dispozícii, členské štáty zavedú možnosť uložiť pokuty, ktorých maximálna výška je minimálne 2 milióny EUR.

5. Členské štáty do 28. novembra 2021 oznámia Komisii pravidlá a opatrenia uvedené v odseku 1 a bezodkladne jej oznámia všetky následné zmeny, ktoré majú na ne vplyv.

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

14. 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, článku 6 ods. 8, článku 7 ods. 4, článku 8 ods. 6, článku 9 ods. 1a a 3 a článku 16 druhom a tretom odseku, oznámi túto skutočnosť Komisii do 28. novembra 2021, ako aj všetky následné zmeny.“

15. Príloha I sa mení takto:

a) časť A sa mení takto:

i) tretí odsek pod nadpisom Právo na odstúpenie od zmluvy sa nahrádza takto:

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

ii) odsek 2 pod nadpisom Pokyny na vyplnenie sa nahrádza takto:

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

b) v časti B sa prvá zarážka nahrádza takto:

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

Článok 5

Informácie o právach spotrebiteľa

Komisia zabezpečí, aby občania, ktorí hľadajú informácie o svojich právach spotrebiteľa alebo o mimosúdnom riešení sporov, mohli využívať online kontaktné miesto prostredníctvom jednotnej digitálnej brány zriadenej nariadením Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2018/1724 ⁽¹⁸⁾, ktorá im umožní:

- a) získať prístup k aktuálnym informáciám o ich právach spotrebiteľa v Únii, a to jasným, zrozumiteľným a ľahko dostupným spôsobom, a
- b) podať sťažnosť prostredníctvom platformy na riešenie sporov online zriadenej podľa nariadenia (EÚ) č. 524/2013 a príslušnému centru siete európskych spotrebiteľských centier v závislosti od zúčastnených strán.

⁽¹⁸⁾ Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2018/1724 z 2. októbra 2018 o zriadení jednotnej digitálnej brány na poskytovanie prístupu k informáciám, postupom a asistenčným službám a službám riešenia problémov a o zmene nariadenia (EÚ) č. 1024/2012 (Ú. v. EÚ L 295, 21.11.2018, s. 1).

Článok 6

Podávanie správ zo strany Komisie a preskúmanie

Do 28. mája 2024 Komisia predloží Európskemu parlamentu a Rade správu o uplatňovaní tejto smernice. Táto správa musí obsahovať najmä posúdenie ustanovení tejto smernice, pokiaľ ide o:

- a) podujatia organizované na iných miestach, ako sú prevádzkové priestory obchodníka, a
- b) prípady tovarov, ktoré sa uvádzajú na trh ako identické, ale majú výrazne odlišné zloženie alebo vlastnosti, vrátane toho, či by tieto prípady mali podliehať prísnejším požiadavkám vrátane zákazu uvedeného v prílohe I k smernici 2005/29/ES a či sú potrebné podrobnejšie ustanovenia o informáciách o rozdielnosti tovarov.

K uvedenej správe sa podľa potreby pripojí legislatívny návrh.

Článok 7

Transpozícia

1. Členské štáty prijímú a uverejnia do 28. novembra 2021 opatrenia potrebné na dosiahnutie súladu s touto smernicou. Bezodkladne ich oznámia Komisii.

Členské štáty uplatňujú uvedené opatrenia od 28. mája 2022.

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 vnútroštátnych právnych predpisov, ktoré prijímú v oblasti pôsobnosti tejto smernice.

Článok 8

Nadobudnutie účinnosti

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

Článok 9

Adresáti

Táto smernica je adresovaná členským štátom.

V Štrasburgu 27. novembra 2019

Za Európsky parlament
Predseda
D. M. SASSOLI

Za Radu
Predsedníčka
T. TUPPURAINEN