

IV

(Informácie)

INFORMÁCIE INŠTITÚCIÍ, ORGÁNOV, ÚRADOV A AGENTÚR EURÓPSKEJ
ÚNIE

EURÓPSKA KOMISIA

OZNÁMENIE KOMISIE

Usmernenie k výkladu a uplatňovaniu smernice Európskeho parlamentu a Rady 2011/83/EÚ
o právach spotrebiteľov

(Text s významom pre EHP)

(2021/C 525/01)

OBSAH

	<i>Strana</i>
ÚVOD	5
1. Rozsah pôsobnosti	6
1.1. Pojmy „obchodník“ a „spotrebiteľ“	6
1.2. Pojem „zmluva“	7
1.3. Zmluvy, na ktoré sa smernica vzťahuje	8
1.4. Zmiešané zmluvy	9
1.5. Rozdiel medzi digitálnymi službami a online digitálnym obsahom	10
1.6. Zmluvy za úhradu a zmluvy, v ktorých spotrebiteľ poskytuje osobné údaje	12
1.6.1. Zmluvy za úhradu	12
1.6.2. Zmluvy, v ktorých spotrebiteľ poskytuje osobné údaje	13
1.7. Zmluvy, na ktoré sa smernica nevzťahuje	14
1.7.1. Zmluvy o prenájme a stavebné zmluvy	14
1.7.2. Balíky cestovných služieb	15
1.7.3. Zmluvy uzatvárané za spoluúčasti predstaviťa verejnej moci	16
1.7.4. Zmluvy o dodaní tovaru určeného na bežnú spotrebu	16
1.7.5. Osobná doprava	16
1.7.6. Automatizovaný predaj	17
1.7.7. Niektoré zmluvy týkajúce sa elektronických komunikácií	17
1.8. Prípadná výnimka v prípade zmlúv nízkej hodnoty uzatvorených mimo prevádzkových priestorov	18
1.9. Pravidlá pre verejné dražby	19

2.	Zmluvy uzatvorené mimo prevádzkových priestorov	19
2.1.	Zmluvy uzatvorené mimo prevádzkových priestorov obchodníka	19
2.2.	Zmluvy uzatvorené po oslovení spotrebiteľa mimo prevádzkových priestorov	20
2.3.	Zmluvy uzatvorené počas zájazdu usporiadaného obchodníkom	21
3.	Informovanie spotrebiteľov	22
3.1.	Všeobecné požiadavky	22
3.1.1.	Úvod	22
3.1.2.	Jasnosť informácií a prepojenie so smernicou o nekalých obchodných praktikách	22
3.1.3.	Informácie, ktoré sú „už zrejmé z kontextu“	23
3.1.4.	Požiadavky na informácie v iných právnych predpisoch EÚ	23
3.1.5.	Uloženie dodatočných požiadaviek na informácie	24
3.1.6.	Výnimka pre každodenné transakcie	25
3.1.7.	Záväzný charakter predzmluvných informácií	25
3.1.8.	Dodatočné jazykové požiadavky	25
3.1.9.	Dôkazné bremeno	26
3.2.	Spoločné požiadavky na zmluvy uzavreté v prevádzkových priestoroch a zmluvy uzavreté na diaľku/zmluvy uzatvorené mimo prevádzkových priestorov	26
3.2.1.	Hlavné vlastnosti	26
3.2.2.	Totožnosť obchodníka a jeho kontaktné údaje	27
3.2.3.	Cena	30
3.2.4.	Dodanie a plnenie zmluvy	31
3.2.5.	Podmienky týkajúce sa platby	32
3.2.6.	Záruky a popredajný servis	32
3.2.7.	Dĺžka trvania zmluvy a vypovedanie zmluvy	34
3.2.8.	Funkčnosť, kompatibilita a interoperabilita	34
3.3.	Dodatočné požiadavky na zmluvy uzatvorené mimo prevádzkových priestorov a na zmluvy uzavreté na diaľku	36
3.3.1.	Personalizovaná cena	36
3.3.2.	Náklady na používanie prostriedkov komunikácie na diaľku	36
3.3.3.	Zálohy a finančné záruky	37
3.3.4.	Mechanizmy nápravy mimosúdnou cestou	37
3.4.	Dodatočné požiadavky pre online trhy	38
3.4.1.	Kritériá určujúce poradie	38
3.4.2.	Postavenie druhej zmluvnej strany	40
3.4.3.	Informácie o neuplatniteľnosti spotrebiteľského práva EÚ	40
3.4.4.	Rozdelenie povinností súvisiacich so zmluvou	41
3.4.5.	Možnosť uložiť dodatočné požiadavky na informácie	41

4.	Osobitné požiadavky na zmluvy uzavreté na diaľku	42
4.1.	Vymedzenie pojmu zmluva uzavretá na diaľku	42
4.2.	Predzmluvné informácie:	43
4.2.1.	Informácie, ktoré je potrebné poskytnúť bezprostredne pred podaním objednávky	43
4.2.2.	Tlačidlo na potvrdenie objednávky	44
4.2.3.	Informácie o obmedzeniach týkajúcich sa dodávky a platobných prostriedkoch	44
4.2.4.	Zmluvy uzavreté prostredníctvom prostriedkov komunikácie na diaľku s obmedzeným časom alebo priestorom	45
4.3.	Zmluvy uzavreté telefonicky	46
4.4.	Potvrdenie zmluvy	47
5.	Právo na odstúpenie od zmluvy	49
5.1.	Výpočet lehoty na odstúpenie od zmluvy	49
5.1.1.	Úvod	49
5.1.2.	Začiatok plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy	50
5.2.	Informácie o práve na odstúpenie od zmluvy	51
5.3.	Uplatnenie práva na odstúpenie od zmluvy	52
5.4.	Dôsledky odstúpenia od zmluvy, pokiaľ ide o údaje	53
5.5.	Právo na odstúpenie od zmluvy v súvislosti s tovarom	54
5.5.1.	Viac druhov tovaru alebo chybný tovar	54
5.5.2.	Vrátenie tovaru	54
5.5.3.	Vrátenie platieb prijatých od spotrebiteľa	55
5.5.4.	Zodpovednosť spotrebiteľa za nesprávne zaobchádzanie s tovarom	56
5.5.5.	Riziko pri vrátení tovaru obchodníkovi	58
5.6.	Právo na odstúpenie od zmlúv o dodávaní služieb a poskytovaní verejných služieb	58
5.6.1.	Súhlas spotrebiteľa s okamžitým plnením	58
5.6.2.	Povinnosť spotrebiteľa týkajúca sa kompenzácie	60
5.7.	Právo na odstúpenie od zmlúv o dodávaní online digitálneho obsahu	61
5.8.	Dôsledky neinformovania o práve na odstúpenie od zmluvy	62
5.8.1.	Dôsledky týkajúce sa tovaru	63
5.8.2.	Dôsledky v prípade služieb a verejných služieb	63
5.8.3.	Dôsledky týkajúce sa online digitálneho obsahu	64
5.9.	Ukončenie zmluvy po uplatnení práva na odstúpenie od zmluvy	64
5.10.	Doplňkové zmluvy	65

5.11.	Výnimky z práva na odstúpenie od zmluvy	65
5.11.1.	Tovar alebo služby, ktorých cena závisí od kolísania cien na finančnom trhu	65
5.11.2.	Tovar, ktorý je vyrobený podľa špecifikácií spotrebiteľa alebo jasne na mieru	66
5.11.3.	Tovar, ktorý podlieha rýchlemu zníženiu kvality alebo skaze	67
5.11.4.	Tovar zapečatený z dôvodu ochrany zdravia alebo z hygienických dôvodov	67
5.11.5.	Tovar, ktorý sa neoddeliteľne zmieša s inými vecami	68
5.11.6.	Zmluvy s konkrétnym dátumom alebo lehotou na plnenie	68
5.11.7.	Opravy požadované spotrebiteľom	69
5.12.	Regulačné možnosti v prípade nevyžiadanych návštev alebo zájazdov	69
5.12.1.	Úvod	69
5.12.2.	Predĺženie lehoty na odstúpenie od zmluvy	70
5.12.3.	Odchýlky od výnimiek z práva na odstúpenie od zmluvy	71
6.	Dodanie	71
7.	Prechod rizika	72
8.	Poplatky za použitie platobných prostriedkov	73
8.1.	Úvod	73
8.2.	Vymedzenie pojmu „poplatky“	73
8.3.	Vymedzenie pojmu „náklady“, ktoré znáša obchodník	74
8.3.1.	Poplatok za obchodnícke služby a ostatné priame náklady	74
8.3.2.	Všeobecné náklady na podnikanie	74
8.3.3.	Oprávnené náklady, ktoré odôvodňujú poplatok za používanie platobných prostriedkov	74
8.4.	Hotovostné platby v cudzej mene	75
9.	Telefonická komunikácia	76
10.	Doplnkové platby	77
11.	Presadzovanie	77
11.1.	Presadzovanie verejnoprávnymi a súkromnoprávnymi prostriedkami	77
11.2.	Uplatňovanie voči obchodníkom so sídlom v tretích krajinách	78
11.3.	Sankcie	79
11.3.1.	Kritériá ukladania sankcií	79
11.3.2.	Sankcie v kontexte koordinovaných postupov presadzovania práva podľa nariadenia o spolupráci v oblasti ochrany spotrebiteľa	80
	PRÍLOHA	82

ÚVOD

Účelom smernice Európskeho parlamentu a Rady 2011/83/EÚ⁽¹⁾ o právach spotrebiteľov (ďalej len „smernica o právach spotrebiteľov“) je dosiahnuť vysokú úroveň ochrany spotrebiteľa v celej EÚ a prispieť k riadnemu fungovaniu vnútorného trhu aproximáciou určitých aspektov zákonov, iných právnych predpisov a správnych opatrení členských štátov týkajúcich sa zmlúv uzavretých medzi spotrebiteľmi a obchodníkmi⁽²⁾.

Účelom tohto oznámenia o usmernení (ďalej len „oznámenie“) je uľahčiť účinné uplatňovanie smernice. Cieľom tohto oznámenia je takisto zvýšiť informovanosť o smernici medzi všetkými zainteresovanými stranami, ako sú spotrebiteľia, podniky, orgány členských štátov vrátane vnútroštátnych súdov, ako aj odborníci pracujúci v oblasti práva, v celej EÚ. Zahŕňa zmeny zavedené smernicou Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2019/2161⁽³⁾, pokiaľ ide o lepšie presadzovanie a modernizáciu predpisov Únie v oblasti ochrany spotrebiteľa, ktoré sa začnú uplatňovať 28. mája 2022. V časti tohto usmernenia sa preto uvažuje a hovorí o pravidlách, ktoré sa ku dňu vydania tohto oznámenia ešte nezačali uplatňovať. Príslušné oddiely a body sú jasne označené.

V oznámení sa zohľadňuje judikatúra Súdneho dvora Európskej únie (ďalej len „Súdny dvor“) týkajúca sa smernice, a to od začatia jej uplatňovania 13. júna 2014. Touto smernicou sa odo dňa začatia jej uplatňovania nahradila smernica Rady 85/577/EHS⁽⁴⁾ na ochranu spotrebiteľa pri zmluvách uzatváraných mimo prevádzkových priestorov a smernica Európskeho parlamentu a Rady 97/7/ES⁽⁵⁾ o ochrane spotrebiteľa vzhľadom na zmluvy na diaľku. V smernici o právach spotrebiteľov sa zachováva určité ustanovenia predchádzajúcich smerníc 85/577/EHS a 97/7/ES. Preto sa v tomto dokumente v náležitých prípadoch odkazuje aj na príslušnú judikatúru Súdneho dvora týkajúcu sa výkladu uvedených smerníc.

V oznámení sa neanalyzuje uplatňovanie smernice v jednotlivých členských štátoch ani rozhodnutí vnútroštátnych súdov či iných príslušných orgánov. Okrem rôznych informačných zdrojov, ktoré sú dostupné v členských štátoch, sú informácie o vnútroštátnych ustanoveniach, ktorými sa transponuje smernica, o judikatúre a právnickej literatúre dostupné v databáze spotrebiteľského práva prístupnej prostredníctvom portálu elektronickej justície⁽⁶⁾.

Toto oznámenie je určené členským štátom EÚ a Islandu, Lichtenštajnsku a Nórsku ako signatárom Dohody o Európskom hospodárskom priestore⁽⁷⁾ (EHP). Odkazy na EÚ, Úniu alebo jednotný trh by sa preto mali chápať ako odkazy na EHP alebo na trh EHP.

Toto oznámenie slúži len ako usmerňovací dokument – právne záväzná je len samotné znenie právnych predpisov EÚ. Každý záväzný výklad práva musí vychádzať zo znenia smernice a priamo z rozhodnutí Súdneho dvora. V tomto oznámení sa zohľadňujú rozhodnutia Súdneho dvora zverejnené do októbra 2021, pričom ďalší vývoj judikatúry Súdneho dvora sa nedá predvídať.

Názory vyjadrené v tomto oznámení nemôžu predurčovať stanovisko, ktoré by Európska komisia mohla zaujať pred Súdnym dvorom. Informácie obsiahnuté v tomto oznámení majú všeobecný charakter a nevzťahujú sa na žiadne konkrétne osoby ani konkrétne subjekty. Európska komisia ani žiadna osoba konajúca v mene Európskej komisie nie je zodpovedná za akékoľvek použitie týchto informácií.

Keďže toto oznámenie odráža súčasný stav v čase vypracovania, poskytnuté usmernenia sa môžu neskôr zmeniť.

⁽¹⁾ 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).

⁽²⁾ Pozri článok 1 smernice.

⁽³⁾ 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 (Ú. v. EÚ L 328, 18.12.2019, s. 7).

⁽⁴⁾ Smernica Rady 85/577/EHS z 20. decembra 1985 na ochranu spotrebiteľa pri zmluvách uzatváraných mimo prevádzkových priestorov (Ú. v. ES L 372, 31.12.1985, s. 31).

⁽⁵⁾ Smernica Európskeho Parlamentu a Rady 97/7/ES z 20. mája 1997 o ochrane spotrebiteľa vzhľadom na zmluvy na diaľku – stanovisko Rady a Parlamentu k článku 6 ods. 1 – stanovisko Komisie k článku 3 ods. 1 prvá zarážka (Ú. v. ES L 144, 4.6.1997, s. 19).

⁽⁶⁾ https://e-justice.europa.eu/591/SK/consumer_law_database.

⁽⁷⁾ Ú. v. ES L 1, 3.1.1994, s. 3.

1. Rozsah pôsobnosti

1.1. Pojmy „obchodník“ a „spotrebiteľ“

Ako sa stanovuje v článku 1, smernica o právach spotrebiteľov sa uplatňuje v prípade „zmlúv uzavretých medzi spotrebiteľmi a obchodníkmi“. Aby sa teda na zmluvu vzťahovala smernica, je potrebné preukázať, že jedna zmluvná strana je obchodník, ako sa vymedzuje v článku 2 ods. 2, a druhá zmluvná strana je spotrebiteľ, ako sa vymedzuje v článku 2 ods. 1.

Podľa článku 2 ods. 1 „**spotrebiteľ**“ je akákoľvek fyzická osoba, ktorá v zmluvách, na ktoré sa vzťahuje smernica, koná na účely, ktoré sa netýkajú jej obchodnej ani podnikateľskej činnosti, remesla ani povolania. Z tohto ustanovenia vyplýva, že na to, aby osoba patrila do rozsahu pôsobnosti tohto pojmu, musia byť splnené **dve kumulatívne podmienky**, a to konkrétne, že: i) osoba je fyzickou osobou a ii) osoba nekoná na profesionálne účely.

Ako bolo vysvetlené v odôvodnení 13, členské štáty môžu ponechať v platnosti alebo zaviesť vnútroštátne právne predpisy zodpovedajúce ustanoveniam smernice v súvislosti so zmluvami, ktoré nepatria do jej rozsahu pôsobnosti, napríklad rozšírením uplatňovania vnútroštátnych pravidiel aj na fyzické osoby, ktoré nie sú spotrebiteľmi v zmysle článku 2 ods. 1, alebo na právnické osoby, ako sú mimovládne organizácie, začínajúce alebo malé a stredné podniky.

V tejto súvislosti Súdny dvor vo veci C-329/19, *Condominio di Milano*,⁽⁸⁾ potvrdil, že pojem „spotrebiteľ“ môže byť rozšírený vnútroštátnou judikatúrou v tom zmysle, že pravidlá na ochranu spotrebiteľa sa budú vzťahovať aj na zmluvu uzavretú medzi obchodníkom a právnym subjektom, ktorý nie je fyzickou osobou, ako je v talianskom práve *condominio* (spoločenstvo spoluvlastníkov).

Súdny dvor okrem toho rozhodol, že pojem „spotrebiteľ“ označuje fyzickú osobu, ktorá nekoná v rámci výkonu svojho podnikania alebo povolania⁽⁹⁾. Toto druhé kritérium by sa malo vykladať v zmysle odôvodnenia 17, ktorým sa zavádza predpoklad „prevažujúceho použitia“: „[v] prípade dvojúčelovej zmluvy, ak sa zmluva uzatvorí na účely čiastočne v rámci a čiastočne mimo obchodnej činnosti príslušnej osoby a **obchodný účel je obmedzený tak, aby neprevažoval v celkovom kontexte zmluvy, takáto osoba by sa tiež mala považovať za spotrebiteľa**“.

V dôsledku toho by sa na fyzickú osobu, ktorá v zmluvách, na ktoré sa vzťahuje táto smernica, koná na účely, ktoré sa primárne netýkajú jej obchodnej alebo podnikateľskej činnosti, remesla alebo povolania, takisto vzťahovalo vymedzenie pojmu „spotrebiteľ“. Takáto klasifikácia by mala byť založená na individuálnom posúdení⁽¹⁰⁾.

„**Obchodník**“ je v článku 2 ods. 2 vymedzený ako fyzická osoba alebo právnická osoba, ktorá koná „na účely, ktoré sa týkajú jej obchodnej alebo podnikateľskej činnosti, remesla alebo povolania“, alebo v mene, prípadne z poverenia obchodníka. Za obchodníka sa môžu považovať nielen osoby v súkromnom vlastníctve, ale aj osoby vo verejnom vlastníctve.

Súdny dvor vo veci C-105/17, *Kamenova*⁽¹¹⁾, uviedol, že pojem „obchodník“ je v smernici o právach spotrebiteľov aj v smernici Európskeho parlamentu a Rady 2005/29/ES o nekalých obchodných praktikách⁽¹²⁾ (ďalej len „smernica o nekalých obchodných praktikách“) definovaný takmer rovnakým spôsobom a musí sa preto vykladať jednotne. Súdny dvor vychádzajúc z judikatúry vypracovanej podľa smernice o nekalých obchodných praktikách vyložil pojem „obchodník“ tak, že sa vo všeobecnosti domnieva, že sa musí určiť vo vzťahu k zodpovedajúcemu pojmu, ktorý má však opačný význam, a tým je pojem „spotrebiteľ“. Spotrebiteľ sa vo vzťahu k obchodníkovi nachádza v znevýhodnenom postavení a musí byť považovaný za menej informovaného, hospodársky slabšieho a právne menej skúseného ako jeho zmluvný partner. Kvalifikácia za „obchodníka“ si vyžaduje individuálne posúdenie, pričom sa vezmú do úvahy tieto orientačné kritériá:

- i. či bol predaj realizovaný systematicky;
- ii. či bol predaj realizovaný s cieľom dosiahnuť zisk;
- iii. či predajca disponoval informáciami a technickými špecifikáciami týkajúcimi sa výrobkov ponúkaných na predaj, ktoré spotrebiteľ nemusí mať k dispozícii a na základe ktorých by bol uvedený predajca v porovnaní so spotrebiteľom vo výhodnejšom postavení;
- iv. či má predajca právne postavenie, ktoré mu umožňuje obchodovať;

⁽⁸⁾ Pozri vec C-329/19, *Condominio di Milano*, ECLI:EU:C:2020:263, bod 34.

⁽⁹⁾ Vec C-105/17, *Kamenova*, ECLI:EU:C:2018:808, bod 33.

⁽¹⁰⁾ Analogicky pozri vec C-105/17, *Kamenova*, body 36 – 37.

⁽¹¹⁾ Vec C-105/17, *Kamenova*, ECLI:EU:C:2018:808, body 27 – 29, 34.

⁽¹²⁾ 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).

- v. do akej miery súvisí predaj s obchodnou činnosťou alebo povoláním predajcu;
- vi. či je predajca platcom DPH;
- vii. či predajca konajúci v mene alebo z poverenia určitého obchodníka alebo prostredníctvom inej osoby konajúcej v jeho mene alebo z jej poverenia dostával odmenu alebo podiel zo zisku;
- viii. či predajca kupuje nový alebo použitý tovar na účely jeho ďalšieho predaja, čím tejto činnosti priznáva charakter pravidelnosti, opakovania a/alebo simultánnosti vo vzťahu k jeho obchodnej činnosti alebo povolaniu;
- ix. či sú všetky predávané produkty rovnakého typu alebo rovnakej hodnoty a
- x. či je ponuka zameraná na obmedzený počet produktov.

Súdny dvor zdôraznil, že tieto kritériá nie sú vyčerpávajúce ani výlučné, a v zásade splnenie jedného alebo viacerých z týchto kritérií samo osebe nie je dostatočné na kvalifikovanie osoby ako „obchodníka“. Samotná skutočnosť, že sa predaj uskutočňuje s cieľom dosiahnuť zisk alebo že fyzická osoba na on-line platforme súběžne zverejní určitý počet inzerátov, ktorými ponúka na predaj nový a použitý tovar, sama osebe nepostačuje na to, aby bolo možné túto osobu kvalifikovať ako „obchodníka“⁽¹³⁾.

V prípadoch, keď je zapojený sprostredkovateľ (napríklad online trh) alebo obchodník zastupujúci iného obchodníka, títo rôzni obchodníci by mali spotrebiteľovi objasniť, **ktorý obchodník je zmluvnou stranou spotrebiteľa** a aké sú príslušné úlohy a povinnosti týchto rôznych obchodníkov. Touto otázkou sa podrobne zaoberá oddiel 3.2.2.1.

V tejto súvislosti sa smernicou (EÚ) 2019/2161 zmenila smernica o právach spotrebiteľov tým, že sa zaviedla požiadavka pre prevádzkovateľov online trhov informovať spotrebiteľov o tom, či dodávateľ tretej strany koná ako „obchodník“ alebo „subjekt, ktorý nie je obchodníkom“ (partnerský spotrebiteľ), a to na základe vyhlásenia, ktoré daný dodávateľ, ktorý je treťou stranou, poskytne prevádzkovateľovi online trhu. Požiadavkami na informácie pre online trhy sa zaoberá oddiel 3.4.2.

1.2. Pojem „zmluva“

Spúšťačím faktorom pre uplatnenie smernice je ponuka na uzavretie zmluvy medzi obchodníkom a spotrebiteľom. V smernici sa nevymedzuje pojem „zmluva“ a nestanovujú sa v nej okolnosti, za ktorých sa zmluva, na ktorú sa smernica vzťahuje, považuje za uzavretú. Posúdiť, či je právny vzťah „zmluvou“, je úlohou vnútroštátnych súdov a orgánoch presadzovania práva v dotknutých členských štátoch. Podľa článku 3 ods. 5 smernice:

Článok 3

5. Táto smernica nemá vplyv na vnútroštátne všeobecné zmluvné právo, ako sú predpisy o platnosti, zostavení alebo účinku zmluvy, pokiaľ sa aspekty všeobecného zmluvného práva v tejto smernici neupravujú.

Touto smernicou napríklad nie sú dotknuté pravidlá vnútroštátneho zmluvného práva týkajúce sa **prevodu zmluvných práv a povinností** z jedného spotrebiteľa na druhého.

Treba uviesť, že **jedna zmluva môže zahŕňať viacero položiek**, a to tovar, ako aj položky digitálneho obsahu. Napríklad zmluva o jednom predplatnom sa môže v závislosti od jej podmienok vzťahovať na dodávanie celej škály digitálneho obsahu. V súlade s touto skutočnosťou by každé jednotlivé dodanie digitálneho obsahu na základe zmluvy, ak ide o zmluvu o predplatnom, nepredstavovalo novú zmluvu na účely smernice.

Súdny dvor sa vo veci C-922/19⁽¹⁴⁾, *Stichting Waternet*, zaoberal otázkou, či pokračujúca dodávka vody do bytu v prípade zmeny obyvateľa tohto bytu bez výslovnej žiadosti nového obyvateľa predstavuje „zotrvačný predaj“ v zmysle bodu 29 prílohy I k smernici o nekalých obchodných praktikách (čiernej listiny), z čoho by vyplývalo právo spotrebiteľa neplatíť za takúto dodávku v súlade s článkom 27 smernice o právach spotrebiteľov. V tejto veci bolo okrem iného potrebné určiť, či zmluvu možno považovať za zmluvu uzavretú medzi spoločnosťou distribuujúcou vodu a spotrebiteľom bez jeho výslovného súhlasu.

⁽¹³⁾ Vec C-105/17, *Kamenova*, ECLI:EU:C:2018:808, body 27 – 29, 34 – 40 a 45.

⁽¹⁴⁾ Vec C-922/19, *Stichting Waternet*, ECLI:EU:C:2021:91.

Súdny dvor uznal, že v prípade dodávky vody **sa nemusí vždy vyžadovať existencia zmluvy**. Právny vzťah medzi príslušným dodávateľom a spotrebiteľom môže byť takisto **úplne upravený vnútroštátnou právnou úpravou, tak pokiaľ ide o dodávku vody [týmto] obchodníkom, ako aj o náklady spojené s týmto dodaním, ktoré znáša spotrebiteľ** ⁽¹⁵⁾.

V prípade, že zmluva neexistuje, smernica sa na vzťah medzi dodávateľom a spotrebiteľom nevzťahuje. V každom prípade je naďalej rozhodujúca skutočnosť, či sa príslušný vzťah podľa platného vnútroštátneho práva považuje za „zmluvu“.

1.3. Zmluvy, na ktoré sa smernica vzťahuje

Smernicou sa upravujú určité aspekty zmlúv medzi obchodníkom a spotrebiteľom. Po prvé, rozlišuje sa v nej medzi jednotlivými zmluvami podľa okolností ich uzavretia:

1. zmluvy uzatvorené mimo prevádzkových priestorov obchodníka (**zmluvy uzatvorené mimo prevádzkových priestorov**);
2. zmluvy uzavreté pomocou prostriedkov komunikácie na diaľku – cez internet vrátane online trhov, prostredníctvom telefónu atď. (**zmluvy uzavreté na diaľku**) a
3. iné zmluvy, než sú zmluvy uzavreté na diaľku alebo zmluvy uzatvorené mimo prevádzkových priestorov (spravidla ide o zmluvy uzavreté v bežných kamenných predajniach, ďalej len **zmluvy „uzavreté v prevádzkových priestoroch“**).

V smernici sa ďalej rozlišuje medzi týmito druhmi zmlúv na základe ich predmetu:

1. **kúpne zmluvy**;
2. **zmluvy o dodávaní služieb vrátane zmlúv o dodávaní digitálnych služieb**;
3. zmluvy o dodávaní digitálneho obsahu nedodávaného na hmotnom nosiči (**zmluvy o dodávaní online digitálneho obsahu**) a
4. zmluvy na dodávky vody, plynu alebo elektriny, v ktorých ich predaj nie je obmedzený objemom ani stanoveným množstvom, alebo ústredného kúrenia (**zmluvy o poskytovaní verejných služieb**).

Kúpne zmluvy a zmluvy o dodávaní služieb sú vymedzené v článku 2 ods. 5 a 6 smernice. Zmluvy o dodávaní online digitálneho obsahu a zmluvy o poskytovaní verejných služieb nie sú výslovne vymedzené, ale v odôvodnení 19 sa uvádza, že na účely smernice **nie sú klasifikované ako kúpne zmluvy ani ako zmluvy o dodávaní služieb**.

Napriek tomu, že mnohé ustanovenia smernice sa vzťahujú všeobecne na všetky štyri druhy zmlúv, niektoré pravidlá sa uplatňujú len na konkrétny druh zmluvy. Jednotlivé zmluvy (pozri článok 9) majú najmä rôzne pravidlá pre výpočet obdobia, počas ktorého sa môže uplatniť právo na odstúpenie od zmluvy (pozri aj oddiel 5 o práve na odstúpenie od zmluvy).

V odôvodnení 19 sa takisto objasňuje, že v **smernici sa digitálny obsah dodávaný na hmotnom nosiči považuje za „tovar“**. Ako príklad sa v ňom uvádza digitálny obsah dodávaný na CD alebo DVD, ale rovnaký prístup sa uplatňuje aj v prípade digitálneho obsahu dodávaného na iných nosičoch alebo na inteligentnom zariadení, ako je napríklad herná konzola s predinštalovanými hrami. Bez ohľadu na druh hmotného nosiča ⁽¹⁶⁾ sa na **zmluvu o dodávaní takéhoto digitálneho obsahu vzťahujú pravidlá smernice o právach spotrebiteľov týkajúce sa práva na odstúpenie od zmluvy uplatniteľného na kúpne zmluvy** ⁽¹⁷⁾.

Keďže vymedzenie kúpnej zmluvy (pozri ďalej) sa týka prevodu vlastníctva tovaru obchodníkom na spotrebiteľa (t. j. zmlúv medzi podnikom a koncovým zákazníkom), smernica sa nevzťahuje na zmluvy, na základe ktorých **spotrebiteľ prevádza tovar na obchodníka**, napríklad ojazdené vozidlo alebo šperky.

⁽¹⁵⁾ Tamže, bod 39.

⁽¹⁶⁾ Naopak druh nosiča je dôležitý pre uplatňovanie smernice (EÚ) 2019/770 o digitálnom obsahu a smernice (EÚ) 2019/771 o predaji tovaru, keďže prvá spomínaná smernica sa vzťahuje na digitálny obsah, ktorý sa dodáva na hmotnom nosiči, ako sú DVD, CD, USB kľúče a pamäťové karty, ako aj na samotný hmotný nosič za predpokladu, že *hmotný nosič slúži výlučne ako nosič digitálneho obsahu* (pozri odôvodnenie 20 smernice o digitálnom obsahu).

⁽¹⁷⁾ Budú sa uplatňovať aj príslušné obmedzenia, ako napríklad výnimka z práva na odstúpenie od zmluvy podľa článku 16 prvého odseku písm. i), pokiaľ ide o dodanie zapečatených zvukových záznamov alebo zapečatených obrazových záznamov alebo zapečateného počítačového softvéru, ktoré boli po dodaní rozpečatené.

1.4. Zmiešané zmluvy

Článok 2

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;

V praxi mnohé zmluvy uzavreté medzi obchodníkmi a spotrebiteľmi, na ktoré sa smernica vzťahuje, obsahujú prvky služieb aj tovaru. V týchto prípadoch je relevantná posledná časť vymedzenia pojmu podľa článku 2 ods. 5, pretože vymedzuje kúpnu zmluvu aj ako „akúkoľvek zmluvu, ktorej predmetom je tovar aj služby“.

Podľa vymedzenia pojmu v článku 2 ods. 5 je kritériom na klasifikovanie zmluvy ako „kúpnej zmluvy“ **prevod vlastníctva tovaru** na spotrebiteľa. Ak je preto hlavným účelom zmluvy prevod vlastníctva určitého tovaru, mala by sa klasifikovať ako kúpna zmluva, aj keď zahŕňa aj súvisiace služby poskytované predávajúcim, ako je napríklad inštalácia, údržba alebo akékoľvek iné spracovanie, bez ohľadu na relatívnu hodnotu tovaru a služieb.

Príklady zmlúv, ktoré zahŕňajú tovar aj služby a mali by sa obvykle vzhľadom na svoj hlavný účel považovať za kúpne zmluvy:

- nákup novej kuchynskej linky vrátane jej montáže v byte spotrebiteľa,
- nákup špecifických konštrukčných prvkov, ako sú okná a dvere, vrátane ich inštalácie v dome spotrebiteľa,
- nákup mobilného smartfónu dodávaného s predplatenou elektronickou komunikačnou službou.

Ak prevod vlastníctva konkrétneho tovaru naopak nie je hlavným účelom zmiešanej zmluvy, zmluva by sa nemala považovať za kúpnu zmluvu.

Príklady zmlúv, ktoré zahŕňajú služby aj tovar a mali by byť vzhľadom na svoj hlavný účel klasifikované ako zmluvy o dodávaní služieb:

- zmluva o oprave, renovácii a výstavbe prístavku k budove (pozri odôvodnenie 26),
- zmluva o účasti na prednáške vrátane dodania pier a zakladačov pre účastníkov,
- zmluva o kurze odbornej prípravy vrátane dodania učebnice pre každého účastníka.

Tento výklad podporuje ustálená judikatúra Súdneho dvora týkajúca sa voľného pohybu tovaru a slobody poskytovať služby, ktorá zostáva platná aj v kontexte tejto smernice.

Napríklad vo veci C-20/03, Marcel Burmanjer, Súdny dvor uviedol, že hospodárska činnosť by sa mala skúmať **buď** v kontexte voľného pohybu tovaru, **alebo** v kontexte slobodného poskytovania služieb, ak jedna z týchto slobôd „**je celkom druhotná vo vzťahu k druhej a možno ju do nej zahrnúť**“⁽¹⁸⁾.

Takisto to znamená, že zmiešaná zmluva by sa mala považovať za kúpnu zmluvu, ak z faktov vyplýva, že jej skutočným účelom je prevod vlastníctva tovaru:

- Ak napríklad predaj učebnice zohrával mimoriadne významnú úlohu v ponuke vzdelávacích kurzov daného obchodníka a v rámci komunikácie medzi stranami a ak táto učebnica mala značnú relatívnu hodnotu v porovnaní s celkovou cenou kurzu, zmluva môže byť na účely smernice klasifikovaná ako kúpna zmluva a nie ako zmluva o dodávaní služieb.

⁽¹⁸⁾ Vec C-20/03, Marcel Burmanjer, ECLI:EU:C:2005:307, body 24 – 35. Súdny dvor potvrdil rovnaký prístup vo veci C-108/09, Ker-Optika bt, ECLI:EU:C:2010:725 (pozri bod 43).

Na druhej strane aj keď je výsledkom zmiešanej zmluvy vytvorenie niečoho v hmotnej forme, mala by sa táto zmluva považovať za zmluvu o dodávaní služieb, pokiaľ je **predmetom zmluvy duševná alebo kvalifikovaná služba** a následné dodanie má len doplnkovú funkciu ⁽¹⁹⁾:

— Napríklad zmluva s architektom o vypracovaní návrhu domu a zmluva s advokátom týkajúca sa prípravy a podania žaloby sú zmluvami o dodávaní služieb, aj keď vedú k hmatateľným výsledkom (napr. stavebné plány, vyhlásenie alebo žiadosť). Podobne aj zmluva s umelcom o namaľovaní obrazu alebo zmluva s fotografom o svadobnom foteení sú zmluvami o dodávaní služieb.

Stručne povedané, každá zmiešaná zmluva by mala byť klasifikovaná na základe svojho skutočného hlavného účelu. Skutočnosť, že zmluva môže zahŕňať možnosť uzatvárania následných dohôd, by ako taká nemala meniť jej vlastnosti. Napríklad:

— Ak zmluva na prenájom tovaru zahŕňa iba možnosť prevodu vlastníctva, nie povinnosť, mala by sa na účely tejto smernice klasifikovať ako zmluva o dodávaní služieb.

Klasifikácia zmluvy buď ako kúpnej zmluvy, alebo ako zmluvy o dodávaní služieb určuje spôsob výpočtu lehoty na odstúpenie od zmluvy (článok 9). V prípade **zmlúv o dodávaní služieb** začína 14-dňová lehota na odstúpenie od zmluvy plynúť dňom uzavretia zmluvy. V prípade **kúpnych zmlúv** začína lehota na odstúpenie od zmluvy plynúť po doručení tovaru. Okrem toho sa niektoré ustanovenia smernice, napríklad články 18 a 20 týkajúce sa dodania a prechodu rizika, vzťahujú len na kúpne zmluvy.

Tá istá kúpna zmluva alebo zmluva o dodávaní služieb môže zahŕňať aj služby, ktoré sa v smernici neupravujú. Napríklad kúpna zmluva alebo zmluva o dodávaní služieb môže umožňovať uhradenie ceny v splátkach pri určitej úrokovej sadzbe. Takáto zmluva by takisto podliehala osobitným pravidlám upravujúcim finančné služby spotrebiteľom ⁽²⁰⁾. Pravidlá týkajúce sa doplnkových zmlúv uvedené v článku 15 smernice by sa uplatňovali analogicky (pozri oddiel 5.10).

1.5. Rozdiel medzi digitálnymi službami a online digitálnym obsahom

V smernici (EÚ) 2019/2161 sa spresnilo vymedzenie pojmu „zmluva o dodávaní služieb“ obsiahnuté v smernici o právach spotrebiteľov tak, že zahŕňa aj zmluvy o dodávaní „digitálnych služieb“ (pozri vymedzenie v predchádzajúcom oddiele). Smernicou (EÚ) 2019/2161 sa okrem toho v článku 2 bode 16 zaviedlo **vymedzenie pojmu „digitálna služba“**, ktoré odkazuje na vymedzenie v článku 2 bode 2 smernice Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2019/770 o digitálnom obsahu ⁽²¹⁾ (ďalej len „smernica o digitálnom obsahu“).

V článku 2 smernice o digitálnom obsahu sa ustanovuje:

Článok 2

1. „digitálny obsah“ sú dáta, ktoré sa vyprodukujú a dodajú v digitálnej forme;
2. „digitálna služba“ je:
 - a) služba, ktorá spotrebiteľovi umožňuje vytvárať, spracúvať alebo uchovávať údaje v digitálnej forme alebo mať k takýmto údajom prístup; alebo
 - b) služba, ktorá umožňuje výmenu údajov v digitálnej forme alebo akúkoľvek inú interakciu s údajmi v digitálnej forme, ktoré nahráva alebo vytvára spotrebiteľ alebo iní používatelia uvedenej služby;

V odôvodnení 19 smernice o digitálnom obsahu sa objasňuje, že „s cieľom reagovať na rýchly technologický vývoj a udržanie nadčasového charakteru pojmu digitálny obsah alebo digitálna služba by sa táto smernica mala vzťahovať okrem iného na počítačové programy, aplikácie, video súbory, audio súbory, hudobné súbory, digitálne hry, elektronické knihy (e-knihy) alebo iné elektronické publikácie, ale aj digitálne služby [...] vrátane softvéru ako služby, napríklad výmenu video súborov a audio súborov alebo hosťiteľské služby pre iné súbory, textové editory alebo hry ponúkané v prostredí kumulovaných serverových výpočtov (cloud computing) a sociálnych médií.“ Je potrebné poznamenať, že zatiaľ čo druhý súbor príkladov patrí jednoznačne do kategórie digitálnych služieb, klasifikácia prvého súboru príkladov ako digitálneho obsahu alebo služieb závisí od spôsobu prenosu alebo prístupu, ako aj ďalších špecifik obchodného modelu.

⁽¹⁹⁾ Pozri v tejto súvislosti vec C-208/19, NK, body 58 – 59.

⁽²⁰⁾ Najmä 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) a 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).

⁽²¹⁾ 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).

V odôvodnení 30 smernice (EÚ) 2019/2161 sa uvádzajú podrobnejšie usmernenia týkajúce sa rozlišovania medzi zmluvami o dodávaní online digitálneho obsahu a zmluvami o dodávaní digitálnych služieb. Konkrétne „[m]edzi **digitálne služby patria napríklad** služby spoločného využívania videosúborov a zvukových súborov a iné hosťiteľské služby, textové editovanie alebo hry ponúkané v rámci cloudu, cloudového úložiska, webmailu, sociálnych médií a cloudových aplikácií“. Naopak „[p]re mnohé zmluvy o dodávaní **[online] digitálneho obsahu [...]** je typické **jednorazové dodanie** spotrebiteľovi konkrétneho digitálneho obsahu, ako napríklad konkrétneho hudobného alebo obrazového súboru“.

Digitálne služby sú teda napríklad:

- predplatné za úložisko fotografií spotrebiteľa na internete, za využívanie sociálnych sietí alebo internetových hlasových telefónnych či videotelefónnych služieb,
- predplatné týkajúce sa online meteorologických služieb alebo dopravných služieb,
- predplatné online novín/časopisov [pozri aj výnimku z práva na odstúpenie od zmluvy podľa článku 16 prvého odseku písm. j), ktorá sa vzťahuje na dodanie novín, ale nie na predplatné novín].

V odôvodnení 30 smernice (EÚ) 2019/2161 sa uznáva, že napriek tomu môže byť zložité rozlišovať medzi určitými druhmi online digitálneho obsahu a digitálnych služieb. Preto „[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.**“

Rozlišovať medzi zmluvami o dodávaní online digitálneho obsahu a zmluvami o dodávaní digitálnych služieb je dôležité z dôvodu rôznych režimov práva na odstúpenie od zmluvy. Pravidlá týkajúce sa **práva na odstúpenie od zmluvy v prípade zmlúv o dodávaní služieb v skutočnosti umožňujú spotrebiteľovi službu vyskúšať** a v lehote 14 dní od uzavretia zmluvy sa rozhodnúť, či ju bude ďalej využívať alebo nie.

Naopak podľa článku 16 prvého odseku písm. m) **právo na odstúpenie od zmluvy v prípade dodania online digitálneho obsahu nevzniká**, ak sú splnené viaceré podmienky. V súlade so zmenami zavedenými smernicou (EÚ) 2019/2161 medzi tieto podmienky patrí, že plnenie zmluvy začalo s predchádzajúcim výslovným súhlasom spotrebiteľa a spotrebiteľ potvrdil, že mu tým zanikne právo na odstúpenie od zmluvy, a že obchodník poskytol potvrdenie o uzavretej zmluve (pozri aj oddiel 5.7).

Súdny dvor vo veci C-641/19, PE Digital, objasnil, že výnimka z práva na odstúpenie od zmluvy podľa článku 16 písm. m) smernice o právach spotrebiteľov uplatniteľná na zmluvy o dodávaní online digitálneho obsahu by sa mala vykladať reštriktívne⁽²⁾. Táto vec sa týkala odstúpenia od zmluvy o predplatnom „premium“ na internetovej stránke na zoznámenie sa, ale až potom, ako spotrebiteľ vykonal osobnostný test, ktorým sa mu poskytol výber návrhov na zoznámenie sa na základe vlastného algoritmu.

Súdny dvor uviedol, že článok 16 písm. m) v spojení s článkom 2 ods. 11 smernice o právach spotrebiteľov sa musí vykladať tak, že vyhotovenie takéhoto osobnostného posudku nepredstavuje dodanie „digitálneho obsahu“. Súdny dvor takisto všeobecnejšie poznamenal, že vzhľadom na odôvodnenie 19 smernice **internetovú službu, ktorá umožňuje spotrebiteľovi vytvárať, spracúvať alebo uchovávať údaje v digitálnej forme alebo mať k takýmto údajom prístup, ako aj umožňuje výmenu údajov v digitálnej forme alebo akúkoľvek inú interakciu s údajmi v digitálnej forme, ktoré nahráva alebo vytvára spotrebiteľ alebo iní užívatelia uvedenej služby, nemožno ako takú považovať za dodávanie „digitálneho obsahu“** v zmysle článku 16 písm. m) ⁽²³⁾.

Napríklad poskytovanie **videohier** sa môže uskutočniť prostredníctvom zmluvy o dodávaní online digitálneho obsahu, ako aj zmluvy o dodávaní digitálnych služieb. **Hry na stiahnutie**, v prípade, že ich používanie nezávisí od nepretržitého zapojenia dodávateľa hier, sa za normálnych okolností kvalifikujú ako online digitálny obsah. Naopak **online hry poskytované v prostredí cloudu** sa kvalifikujú ako digitálne služby.

Mikrotransakcie vykonávané v rámci hier (nákupy v rámci aplikácie), ktoré **zlepšujú herný zážitok príslušného používateľa**, ako sú virtuálne položky, sa spravidla kvalifikujú ako zmluvy o dodávaní online digitálneho obsahu. Rovnako aj nákupy takého **obsahu** v rámci aplikácie, **ktorý by sa mohol použiť mimo hry** (napr. záznam z hry, ktorý sa dá stiahnuť alebo zdieľať na platforme na zdieľanie videí), spravidla predstavujú zmluvu o dodávaní online digitálneho obsahu. Naopak nákup prémiového obsahu, ktorým sa **rozširuje online herné prostredie**, predstavuje novú digitálnu službu, ktorá dopĺňa pôvodnú službu.

⁽²²⁾ Vec C-641/19, PE Digital, ECLI:EU:C:2020:808, body 41 – 46.

⁽²³⁾ Tamže, bod 44.

1.6. Zmluvy za úhradu a zmluvy, v ktorých spotrebiteľ poskytuje osobné údaje

Článok 3 smernice o právach spotrebiteľov, v ktorom sa vymedzuje jej rozsah pôsobnosti, bol zmenený smernicou (EÚ) 2019/2161. V zmenenom odseku 1 sa teraz ako podmienka pre uplatňovanie smernice stanovuje „úhrada ceny“.

Zároveň sa doplnil nový odsek 1a, ktorým sa **rozširuje rozsah pôsobnosti smernice na zmluvy o dodávaní online digitálneho obsahu a na zmluvy o dodávaní digitálnych služieb, v ktorých spotrebiteľ poskytuje obchodníkovi osobné údaje** (s uplatnením určitých výnimiek).

Článok 3

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 zaviazal 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.

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.

1.6.1. Zmluvy za úhradu

Smernicou (EÚ) 2019/2161 sa zmenilo **vymedzenie kúpnych zmlúv a zmlúv o dodávaní služieb** uvedené v článku 2 ods. 5 a 6 smernice o právach spotrebiteľov, v ktorých sa už neodkazuje na spotrebiteľa, ktorý hradí „cenu“. S prihliadnutím na zmeny v článku 3 sa však na **tieto zmluvy smernica naďalej vzťahuje len vtedy, ak spotrebiteľ musí uhradiť cenu** (pokiaľ predmetom zmluvy o dodávaní služieb nie je digitálna služba – pozri ďalej).

„**Úhrada ceny**“ by sa mala chápať v širšom zmysle, pričom by mala zahŕňať aj nástroje s určitou konvertibilnou alebo peňažnou hodnotou (aj keď sa táto hodnota môže v priebehu času meniť), ako sú poukážky⁽²⁴⁾, darčekové poukazy, vernostné body, ako aj digitálne vyjadrenie hodnoty⁽²⁵⁾, ako sú elektronické poukážky, elektronické kupóny a virtuálne meny.

Smernica sa uplatňuje bez ohľadu na hodnotu transakcie, takže sa vzťahuje aj na predplatiteľské služby s nízkou hodnotou (napr. 5 EUR mesačne alebo ročne za prístup k prémiovému tovaru alebo ponukám). Smernica sa vzťahuje aj na zmluvy o dodávaní služieb vrátane zmlúv o dodávaní digitálnych služieb, ktoré zahŕňajú **bezplatné skúšobné obdobie** a po skončení skúšobného obdobia sa automaticky menia na platené zmluvy (pokiaľ spotrebiteľ neukončí zmluvu pred skončením skúšobného obdobia).

Ak je digitálna služba (jej limitovaná verzia) k dispozícii bezplatne a spotrebiteľ si môže následne zvoliť platenú (plnú) službu, uzavru sa dve po sebe nasledujúce samostatné zmluvy. Smernica sa v tomto prípade bude vzťahovať na platenú zmluvu, pričom jej uplatniteľnosť na prvú zmluvu o bezplatnej (limitovanej) verzii digitálnej služby bude závisieť od toho, či spotrebiteľ poskytol osobné údaje za podmienok stanovených v článku 3 ods. 1a.

⁽²⁴⁾ Pozri odôvodnenie 46, v ktorom sa pri vysvetľovaní článku 13 ods. 1 o vrátení platieb prijatých od spotrebiteľa výslovne odkazuje aj na platbu spotrebiteľov prostredníctvom poukážok. Samotná zmluva o nadobudnutí poukážky bude podliehať požiadavkám smernice o právach spotrebiteľov, a to najmä pokiaľ ide o poskytovanie predzmluvných informácií o dobe platnosti, podmienkach výmeny za tovar a služby a prevoditeľnosti.

⁽²⁵⁾ Pojem „digitálne vyjadrenie hodnoty“ je vysvetlený v odôvodnení 23 smernice (EÚ) 770/2019 o digitálnom obsahu, kde sa uvádzajú ako príklad elektronické poukážky, elektronické kupóny a virtuálne meny, pokiaľ sú tieto meny uznané vnútroštátnym právom.

Smernica sa **nevzťahuje** na dary alebo služby, ktoré obchodník poskytuje bez úhrady ceny, t. j. „bezplatne“ ⁽²⁶⁾.

1.6.2. Zmluvy, v ktorých spotrebiteľ poskytuje osobné údaje

Smernica sa vzťahuje na zmluvy o dodávaní online digitálneho obsahu a zmluvy o dodávaní digitálnych služieb, v rámci ktorých spotrebiteľ poskytuje obchodníkovi osobné údaje ⁽²⁷⁾. V smernici o právach spotrebiteľov sa v tomto smere uplatňuje rovnaký prístup ako v smernici o digitálnom obsahu.

— Smernica o právach spotrebiteľov sa napríklad bude vzťahovať na zmluvy poskytujúce bezplatný prístup k online digitálnemu obsahu alebo digitálnym službám a keď spotrebiteľ súhlasí so spracovaním osobných údajov aj na marketingové účely.

Smernica o právach spotrebiteľov sa však rovnako ako smernica o digitálnom obsahu **nevzťahuje na zmluvy** o dodávaní online digitálneho obsahu a zmluvy o dodávaní digitálnych služieb, v ktorých sa osobné údaje spracúvajú len na účely plnenia zmluvy a dodržania právnych požiadaviek. V odôvodnení 34 smernice (EÚ) 2019/2161 sa objasňuje, že takéto právne požiadavky môžu zahŕňať napríklad **registráciu spotrebiteľa z dôvodu bezpečnosti a na účely identifikácie**, ak sa to výslovne vyžaduje podľa platných právnych predpisov.

V odôvodnení 35 smernice (EÚ) 2019/2161 sa okrem toho vysvetľuje, že smernica sa neuplatňuje na situácie, keď je spotrebiteľ bez uzavretia zmluvy s obchodníkom **vystavený reklamám** výlučne s cieľom získať prístup k digitálnemu obsahu alebo digitálnej službe ⁽²⁸⁾.

Takisto sa v ňom objasňuje, že smernica sa neuplatňuje na situácie, keď obchodník **zbiera iba metaúdaje**, ako napríklad informácie týkajúce sa zariadenia alebo prehliadača spotrebiteľa („fingerprinting zariadenia“ alebo „fingerprinting prehliadača“) alebo históriu prehľadávania, s výnimkou prípadu, keď sa takáto situácia považuje za zmluvu podľa vnútroštátneho práva ⁽²⁹⁾.

Ak zmluva zahŕňa spracovanie osobných údajov, obchodník musí plniť svoje povinnosti vyplývajúce zo spotrebiteľského práva a v rámci svojej funkcie prevádzkovateľa aj povinnosti vyplývajúce zo všeobecného nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 o ochrane údajov ⁽³⁰⁾ (ďalej len „všeobecné nariadenie o ochrane údajov“). **Oba právne rámce sa uplatňujú na vzťah medzi podnikom a koncovým zákazníkom súčasne a vzájomne sa dopĺňajú.**

V prípade všetkých zmlúv, v ktorých spotrebiteľ poskytuje osobné údaje (bez ohľadu na to, či zahŕňajú platbu alebo nie), **musí obchodník** v momente získania osobných údajov **informovať spotrebiteľa o účele spracovania týchto údajov**. Prevádzkovateľ musí okrem toho preukázať, že spracúvanie osobných údajov je založené na jednom z právnych základov stanovených v článku 6 ods. 1 všeobecného nariadenia o ochrane údajov. „Zmluva“ [článok 6 ods. 1 písm. b) všeobecného nariadenia o ochrane údajov] je jedným z oprávnených právnych základov uvedenej smernice. Platí to však len v prípade spracúvania **„nevyhnutného na plnenie zmluvy“**, ktoré sa vykladá reštriktívne ⁽³¹⁾.

⁽²⁶⁾ Prostredníctvom právnych predpisov EÚ pre konkrétne odvetvia sa však (určité) ustanovenia smernice o právach spotrebiteľov môžu uplatňovať aj v prípade takýchto „bezplatných“ zmlúv. Konkrétne sa v článku 102 smernice (EÚ) 2018/1972, ktorou sa stanovuje európsky kódex elektronických komunikácií (EECC) vyžaduje, aby sa informácie uvedené v článkoch 5 a 6 smernice o právach spotrebiteľov poskytovali aj v prípade služieb elektronických komunikácií, ktoré sa poskytujú bez priamej peňažnej platby, ale ktorými sa používateľom ukladajú iné povinnosti. V týchto prípadoch sa vo vykonávacom nariadení Komisie (EÚ) 2019/2243, ktorým sa stanovuje zhrnutia zmluvy, ktorý majú používať poskytovatelia verejne dostupných elektronických komunikačných služieb podľa smernice (EÚ) 2018/1972 vyžaduje, aby obchodníci v časti „Cena“ uviedli, že poskytnutie služby sa podmieňuje splnením určitých záväzkov zo strany používateľov.

⁽²⁷⁾ Pre vylúčenie pochybností platí, že súčasťou zmluvy za úhradu môže byť aj poskytnutie osobných údajov zo strany spotrebiteľa, ale na účely klasifikácie sa považuje za zmluvu za úhradu.

⁽²⁸⁾ V týchto situáciách musí obchodník spracúvať osobné údaje v súlade so všeobecným nariadením o ochrane údajov.

⁽²⁹⁾ Fingerprinting sa môže používať na úplnú alebo čiastočnú identifikáciu jednotlivých používateľov alebo zariadení, aj keď sú súbory cookie vypnuté. V každom prípade akékoľvek získavanie informácií (či už osobných údajov, ako sú údaje o polohe alebo predplatiteľoch, alebo iných údajov, ako sú informácie o type a verzii prehliadača, operačnom systéme, aktívnych pluginoch, časovom pásme, jazyku atď.) z koncového zariadenia používateľa musí byť v súlade so smernicou o súkromí a elektronických komunikáciách, konkrétne s jej článkom 5 ods. 3.

⁽³⁰⁾ 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). V článku 4 bode 7 sa vymedzuje pojem „prevádzkovateľ“.

⁽³¹⁾ V usmerneniach Európskeho výboru pre ochranu údajov (október 2019) o uplatňovaní článku 6 ods. 1 písm. b) všeobecného nariadenia o ochrane údajov sa potvrdzuje predchádzajúce stanovisko pracovnej skupiny zriadenej podľa článku 29 týkajúce sa predchádzajúcej smernice 95/46/ES, podľa ktorého spojenie „nevyhnutné na plnenie zmluvy, ktorej zmluvnou stranou je dotknutá osoba“: ... sa musí vykladať reštriktívne a nevzťahuje sa na situácie, keď spracovanie nie je skutočne nevyhnutné na plnenie zmluvy, ale prevádzkovateľ túto povinnosť jednostranne ukladá dotknutej osobe. Okrem toho skutočnosť, že na niektoré spracovanie sa vzťahuje zmluva, neznamená automaticky, že toto spracovanie je nevyhnutné na plnenie zmluvy.

V prípade spracovateľských operácií, ktoré nie sú nevyhnutné na plnenie zmluvy, musí teda obchodník dodatočne vychádzať z iného oprávneného právneho základu pre spracúvanie podľa všeobecného nariadenia o ochrane údajov, napríklad zo slobodného a informovaného súhlasu spotrebiteľa [článok 6 ods. 1 písm. a)]⁽³²⁾. V súlade so všeobecným nariadením o ochrane údajov je súhlas spotrebiteľa platný, len ak bol slobodne daný, konkrétny, informovaný a jednoznačný. V kontexte zmluvného vzťahu môže byť súhlas poskytnutý slobodne, len ak nie je podmienený plnením zmluvy (článok 7 ods. 4 všeobecného nariadenia o ochrane údajov). Možnosť odvolať súhlas bez nepriaznivých následkov je preto základnou požiadavkou pre platnosť súhlasu (odôvodnenie 42 všeobecného nariadenia o ochrane údajov). Po odvolaní súhlasu už obchodník nemôže zákonne spracúvať osobné údaje, ktorých spracúvanie bolo založené na tomto súhlase.

V prípade spracovateľských operácií, ktoré nie sú nevyhnutné na plnenie zmluvy, musí teda obchodník – prevádzkovateľ zabezpečiť, aby existoval iný právny základ pre spracúvanie podľa všeobecného nariadenia o ochrane údajov. Naopak „zmluva“ v zmysle smernice o právach spotrebiteľov zahŕňa všetky práva a povinnosti zmluvných strán bez ohľadu na rozdielnosť právnych základov pre spracúvanie osobných údajov podľa všeobecného nariadenia o ochrane údajov.

Identifikácia spracovateľských operácií v kontexte zmlúv so spotrebiteľmi a správneho právneho základu podľa všeobecného nariadenia o ochrane údajov môže obchodníkovi pomôcť pochopiť, či sa na „zmluvu“, ktorú uzatvára so spotrebiteľom, vzťahuje smernica o právach spotrebiteľov. **Keď v praxi obchodník musí pri spracúvaní osobných údajov spotrebiteľov vychádzať zo samostatného súhlasu spotrebiteľa alebo iného právneho základu podľa všeobecného nariadenia o ochrane údajov (okrem zákonných povinností), bude zmluva, v rámci ktorej sa toto spracúvanie uskutočňuje, podliehať požiadavkám smernice o právach spotrebiteľov.**

1.7. Zmluvy, na ktoré sa smernica nevzťahuje

Ako bolo vysvetlené v predchádzajúcom oddiele, podľa zmeny zavedenej smernicou (EÚ) 2019/2161 v článku 3 smernice o právach spotrebiteľov sa smernica nevzťahuje na zmluvy, v prípade ktorých spotrebiteľ neuhrádza cenu, alebo na zmluvy o dodávaní online digitálneho obsahu alebo o dodávaní digitálnych služieb, ak spotrebiteľ neuhrádza cenu, ani neposkytuje obchodníkovi osobné údaje.

V článku 3 ods. 3 sa okrem toho uvádza zoznam konkrétnych kategórií zmlúv, ktoré nepatria do rozsahu pôsobnosti smernice. Smernica sa napríklad nevzťahuje na zmluvy o finančných službách vrátane poisťných a investičných služieb. Nevzťahuje sa ani na sociálne služby a služby zdravotnej starostlivosti, služby týkajúce sa hazardných hier, časovo vymedzené užívanie ubytovacích zariadení a súvisiace dovolenkové služby. Okrem toho sú v zásade vylúčené aj zmluvy o službách osobnej dopravy a zmluvy o balíkoch cestovných služieb⁽³³⁾, hoci v týchto prípadoch sa naďalej uplatňujú osobitné ustanovenia.

Podrobnejšie vysvetlenia sa uvádzajú v nasledujúcom texte. Všeobecným pravidlom je, že všetky výnimky sa musia vykladať reštriktívne⁽³⁴⁾.

1.7.1. Zmluvy o prenájme a stavebné zmluvy

Článok 3

3. Táto smernica sa nevzťahuje na zmluvy:

- e) o vytvorení, nadobudnutí alebo prevode nehnuteľného majetku alebo práv k nehnuteľnému majetku;
- f) o výstavbe nových budov, podstatnej prestavbe existujúcich budov a prenájme priestorov na obytné účely;

Výnimka podľa písmena e) sa týka všeobecnej kategórie nehnuteľného majetku vrátane pôdy, pričom písmeno f) sa týka budov.

Zatiaľ čo prenájom priestorov na obytné účely je vylúčený z rozsahu pôsobnosti smernice, na **prenájom priestorov na iné účely ako na bývanie** sa smernica vzťahuje. Je to vysvetlené aj v odôvodnení 26: „[...] Zmluvy o [dodávaní služieb], najmä tie, ktoré sa vzťahujú na výstavbu prístavkov k budovám (napríklad garáž alebo veranda) a na opravu a renováciu budov, ktoré

⁽³²⁾ V článku 6 všeobecného nariadenia o ochrane údajov sa okrem súhlasu uvádzajú viaceré ďalšie právne základy pre spracúvanie údajov, ktoré možno použiť v závislosti od okolností konkrétneho prípadu.

⁽³³⁾ Pozri článok 27 ods. 2 smernice (EÚ) 2015/2302 o balíkoch cestovných služieb a spojených cestovných službách.

⁽³⁴⁾ Pozri napríklad vec C-215/08, E. Friz GmbH, ECLI:EU:C:2010:186, bod 32: „V tomto ohľade treba hneď na úvod pripomenúť, že podľa ustálenej judikatúry treba odchyľky od pravidiel práva Únie, ktorých cieľom je ochrana spotrebiteľov, vykladať reštriktívne (pozri okrem iného vec C-481/99, Heiminger, Zb. 2001, s. I-9945, bod 31).“

nie sú podstatnou prestavbou, **by mali patriť do rozsahu pôsobnosti tejto smernice rovnako ako zmluvy o [dodávaní služieb] realitného agenta a zmluvy o prenájme priestorov na iné účely ako na bývanie.**"

— Napríklad prenájom parkovacej plochy alebo sály na usporiadanie oslavy podlieha tejto smernici.

Malo by sa rozlišovať medzi stavebnými zmluvami a zmluvami o dodávaní služieb týkajúcimi sa výstavby. Súdny dvor vo veci C-208/19, NK, uviedol, že výnimka podľa článku 3 ods. 3 písm. f) sa nevzťahuje na zmluvu uzavretú medzi architektom a spotrebiteľom, podľa ktorej sa architekt zaväzuje vypracovať návrh novostavby rodinného domu. Hoci návrh predchádza stavebným prácam, ide o samostatný proces, a v skutočnosti nie je isté, či sa dom vôbec postaví ⁽³⁵⁾.

Okrem toho podľa článku 2 ods. 3 a 4 a článku 16 prvého odseku písm. c) nemožno takúto zmluvu v zmysle tohto posledného ustanovenia považovať za zmluvu o dodanie tovaru vyrobeného podľa špecifikácií spotrebiteľa alebo vyrobeného jasne na mieru. Hoci by sa návrhy mohli predložiť v hmotnej podobe na papieri alebo v podobe digitálneho obsahu, predmetom zmluvy je duševná služba – architektonický návrh, a následné dodanie má len doplnkovú funkciu ⁽³⁶⁾.

Podľa uvedenej logiky by sa smernica o právach spotrebiteľov mala vzťahovať na zmluvy o službách, ktoré môžu súvisieť s výstavbou, ale predstavujú samostatný proces s nezávislým výsledkom, ako sú zmluvy uzavreté s geometrami, zmluvy na interiérový dizajn, krajinné plánovanie atď.

1.7.2. Balíky cestovných služieb

Článok 3

3. Táto smernica sa nevzťahuje na zmluvy:

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

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

Na **zmluvy o balíkoch cestovných služieb**, ako sú vymedzené v smernici Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2015/2302 o balíkoch cestovných služieb ⁽³⁷⁾, sa vzťahujú určité ustanovenia smernice, a to regulačná možnosť členských štátov stanoviť jazykové požiadavky týkajúce sa zmluvných informácií (článok 6 ods. 7); informácie, ktoré musia obchodníci poskytnúť spotrebiteľom bezprostredne pred uzavretím zmluvy elektronickými prostriedkami, a to aj o povinnosti spotrebiteľa zaplatiť (článok 8 ods. 2); regulačná možnosť členských štátov týkajúca sa potvrdenia ponuky v prípade uzatvárania zmlúv na diaľku prostredníctvom telefónu (článok 8 ods. 6); zákaz účtovania poplatkov za použitie platobných prostriedkov (článok 19); zákaz používať telefónne čísla spočítané vyššou ako základnou sadzbou (článok 21) a požiadavka získať výslovný súhlas spotrebiteľov v prípade dodatočných platieb (článok 22).

Treba uviesť, že smernicou o balíkoch cestovných služieb sa upravujú aj tzv. „**spojené cestovné služby**“ ⁽³⁸⁾, ktoré zahŕňajú aspoň dva rôzne druhy cestovných služieb zakúpených na účely tej istej cesty alebo dovolenky, ktoré ale netvoria balík služieb (v zmysle uvedenej smernice), a vyplývajú z uzavretia samostatných zmlúv s jednotlivými poskytovateľmi cestovných služieb. V smernici o právach spotrebiteľov sa stanovujú požiadavky na predzmluvné informácie a táto smernica sa vzťahuje na jednotlivé zmluvy o dodávaní služieb, ktoré zahŕňajú spojenú cestovnú službu, pričom podliehajú

⁽³⁵⁾ Vec C-208/19, NK (návrh novostavby rodinného domu), ECLI:EU:C:2020:382, bod 43.

⁽³⁶⁾ Tamže, body 58 – 59.

⁽³⁷⁾ Smernica Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2015/2302 z 25. novembra 2015 o balíkoch cestovných služieb a spojených cestovných službách, ktorou sa mení nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 2006/2004 a smernica Európskeho parlamentu a Rady 2011/83/EÚ a ktorou sa zrušuje smernica Rady 90/314/EHS (Ú. v. EÚ L 326, 11.12.2015, s. 1).

⁽³⁸⁾ Pojem vymedzený v článku 3 ods. 5 smernice o balíkoch cestovných služieb.

obmedzeniam stanoveným v jej článku 3 ods. 3 a článku 16 prvom odseku písm. l). Napríklad v prípade zmlúv o službách osobnej dopravy sa budú uplatňovať len požiadavky podľa článku 8 ods. 2 a článkov 19, 21 a 22 (pre viac informácií pozri oddiel 1.7.5).

1.7.3. Zmluvy uzatvárané za spoluúčasti predstaviteľa verejnej moci

Článok 3

3. Táto smernica sa nevzťahuje na zmluvy:

- i) uzatvárané podľa práva členských štátov za spoluúčasti predstaviteľa verejnej moci, ktorý musí byť zo zákona nezávislý a nestranný a musí prostredníctvom vyčerpávajúceho právneho výkladu zabezpečiť, aby spotrebiteľ uzatvoril zmluvu až po dôkladnom uvážení z právneho hľadiska a po pochopení jej právneho rozsahu;

V smernici sa neurčujú predstavitelia verejnej moci uvedení v tomto ustanovení. Stanovujú sa v nej však kritériá, ktoré musia spĺňať, aby zmluva nepatrila do rozsahu pôsobnosti smernice. Táto výnimka sa vzťahuje len na zmluvy uzatvárané za spoluúčasti predstaviteľa verejnej moci (napríklad notára), na ktorého sa podľa vnútroštátnych právnych predpisov vzťahujú všetky podmienky uvedené v článku 3 ods. 3 písm. i):

— výnimka by sa napríklad nevzťahovala na zmluvu, v prípade ktorej predstaviteľ verejnej moci, ktorý musí byť zo zákona nezávislý a nestranný, iba overil totožnosť strán.

Na to, aby táto výnimka bola uplatniteľná, sa nezdá nevyhnutné, aby vnútroštátne právne predpisy **vyžadovali**, aby bola predmetná zmluva uzatvorená prostredníctvom predstaviteľa verejnej moci. Táto výnimka by mala platiť aj vtedy, ak jedna alebo obe zmluvné strany **dobrovoľne požiadajú** predstaviteľa verejnej moci o uzatvorenie svojej zmluvy ⁽³⁹⁾.

1.7.4. Zmluvy o dodaní tovaru určeného na bežnú spotrebu

Článok 3

3. Táto smernica sa nevzťahuje na zmluvy:

- j) o dodaní potravín, nápojov a iného tovaru určeného na bežnú spotrebu v domácnosti, ktoré obchodník na častých a pravidelných obchôdkoch fyzicky dodáva spotrebiteľovi domov, na miesto bydliska alebo na pracovisko;

Táto výnimka si vyžaduje splnenie dvoch podmienok, a to:

- a) že obchodník dodáva tovar na „častých a pravidelných obchôdkoch“ a
- b) že tento tovar je určený na „bežnú spotrebu v domácnosti“.

Výslovný odkaz na dodanie na „pracovisko“ spotrebiteľa v tomto ustanovení naznačuje, že skutočná spotreba tovaru sa nemusí nevyhnutne uskutočniť doma.

1.7.5. Osobná doprava

Článok 3

3. Táto smernica sa nevzťahuje na zmluvy:

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

⁽³⁹⁾ Pozri odlišný prístup v smernici 2008/48/ES o zmluvách o spotrebiteľskom úvere, ktorej článok 14 o práve na odstúpenie od zmluvy sa vzťahuje na zmluvy, „ktoré sa zo zákona musia uzavrieť prostredníctvom notárov: „6. Členské štáty môžu ustanoviť, že odseky 1 až 4 tohto článku sa nevzťahujú na zmluvy o úvere, ktoré sa zo zákona musia uzavrieť prostredníctvom notárov, pod podmienkou, že notár potvrdí, že spotrebiteľovi sú zaručené práva vyplývajúce z článkov 5 a 10.“

Smernicou (EÚ) 2019/2161 sa táto výnimka zmenila, čím sa článok 21 o požiadavke na „základnú sadzbu“ pre telefonickú komunikáciu po uzavretí zmluvy začal uplatňovať aj na osobnú dopravu (pre viac informácií pozri oddiel 9).

Súdny dvor vo veci C-583/18, DB Vertrieb, rozhodol, že táto výnimka sa nevzťahuje na predaj **dopravných zľavových kariet**, ktoré preto patria do rozsahu pôsobnosti smernice.

Súdny dvor kvalifikoval takýto predaj ako druh „zmluvy o dodávaní služieb“ s osobitným predmetom, ktorá nemá sama osebe **priamo za cieľ umožniť uskutočnenie osobnej dopravy**. Naopak zmluva, ktorej predmetom je poskytnúť spotrebiteľovi nárok na zníženie ceny pri neskoršom uzatvorení zmluvy o osobnej doprave, a zmluva o kúpe cestovného lístka predstavujú dve právne odlišné zmluvy, takže prvú z nich nemožno považovať za zmluvu, ktorá je neoddeliteľne spojená s druhou zmluvou. Nadobudnutie karty umožňujúcej jej držiteľovi získať zľavu z ceny pri kúpe cestovných lístkov totiž nevyhnutne neznamena neskoršie uzavretie zmluvy, ktorej predmetom je samotná osobná doprava ako taká ⁽⁴⁰⁾.

1.7.6. Automatizovaný predaj

Článok 3

3. Táto smernica sa nevzťahuje na zmluvy:

l) uzavreté prostredníctvom predajných automatov alebo automatizovaných prevádzkových priestorov;

Táto výnimka sa vzťahuje na zmluvy uzavreté za fyzickej prítomnosti spotrebiteľa a na mieste, kde sa tovar alebo služba predáva/poskytuje automatizovanými prostriedkami, ako sú predajné automaty, automatizované čerpacie stanice alebo parkovacie zariadenia.

1.7.7. Niektoré zmluvy týkajúce sa elektronických komunikácií

Článok 3

3. Táto smernica sa nevzťahuje na zmluvy:

m) uzavreté s telekomunikačnými operátormi prostredníctvom verejných telefónnych automatov na účel ich využívania alebo na účel využívania len jedného pripojenia spotrebiteľa pomocou telefónu, internetu alebo faxu.

Týmto ustanovením sa z rozsahu uplatňovania smernice vylučujú dva druhy zmlúv.

Prvým druhom uvedeným v smernici o právach spotrebiteľov sú **zmluvy uzavreté s poskytovateľmi elektronických komunikačných služieb prostredníctvom verejných telefónnych automatov na účel ich využívania**. Pojem „verejný telefón na mince alebo karty“ znamená telefón prístupný širokej verejnosti, za ktorého použitie sa môže platiť mincami a/alebo kreditnými/debetnými kartami a/alebo predplatenými kartami, vrátane kariet s volacími kódmi ⁽⁴¹⁾.

— Keďže táto výnimka sa vzťahuje na zmluvy uzavreté „prostredníctvom“ verejných telefónnych automatov, mala by sa vzťahovať na prípady, v ktorých sa zmluva uzatvorí napríklad vkladáním mincí alebo vložením kreditnej karty do verejných telefónnych automatov s cieľom uskutočniť hlasový hovor alebo získať prístup k telefónnej informačnej službe alebo inej informačnej službe, ktorú ponúka ten istý operátor.

— Výnimka by sa nemala vzťahovať na zmluvy uzatvorené s prevádzkovateľmi verejných telefónnych automatov, napríklad na základe predchádzajúceho zakúpenia predplatenej telefónnej karty.

Druhá časť článku 3 ods. 3 písm. m) týkajúca sa **zmlúv uzavretých na účel využívania „len jedného pripojenia“ spotrebiteľa** má širší rozsah pôsobnosti. Na rozdiel od zmlúv uzavretých na účely využívania verejných telefónnych automatov nie je pre tento druh zmluvy uvedená žiadna strana, čo naznačuje, že sa nevzťahuje len na zmluvy s poskytovateľmi elektronických komunikačných služieb. Okrem toho tu nie je určený ani účel alebo obsah tohto druhu zmluvy.

⁽⁴⁰⁾ Vec C-583/18, DB Vertrieb, ECLI:EU:C:2020:199, bod 35.

⁽⁴¹⁾ Pojem „verejný telefón na mince alebo karty“ bol vymedzený v článku 2 smernice 2002/22/ES o univerzálnej službe, ktorá bola zrušená európskym kódexom elektronických komunikácií [smernica (EÚ) 2018/1972, EECC]. V kódexe EECC sa nestanovuje samostatné vymedzenie pojmu „verejný telefón na mince alebo karty“, ale v odôvodnení 235 sa používa znenie článku 2 smernice o univerzálnej službe.

Táto výnimka preto zahŕňa napríklad:

- zmluvu o použití bezdrôtového prístupového bodu pre jednu internetovú reláciu.

Táto výnimka by sa naopak nemala vzťahovať **na zmluvy o elektronických komunikačných službách** ⁽⁴²⁾, ktoré sa vzťahujú na určité obdobie a/alebo objem použitia, napríklad:

- *zmluvy uzavreté prostredníctvom predchádzajúceho zakúpenia predplatenej SIM karty na mobilné služby alebo prístupového kódu pre viacnásobné použitie alebo služby dlhodobého prístupu k wi-fi.*

Táto výnimka sa vzťahuje aj na zmluvy uzavreté s poskytovateľmi služieb so zvýšenou sadzbou, t. j. služieb zaplatených prostredníctvom telefónneho účtu spotrebiteľa ⁽⁴³⁾ v prípadoch, keď je zmluva **uzavretá a súčasne v plnom rozsahu plnená prostredníctvom jediného uskutočneného hovoru alebo jedinej SMS zaslanej spotrebiteľom na číslo služby so zvýšenou sadzbou**, napríklad:

- *zavolanie na telefónnu informačnú službu alebo telefonické hlasovanie v rámci televízneho programu.*

Smernica o právach spotrebiteľov sa naopak vzťahuje na zmluvy, v ktorých je hlasové volanie alebo zaslanie SMS na číslo služieb so zvýšenou sadzbou **spôsobom uzavretia zmluvy a zaplatenia za zmluvu**, ktorá sa vykonáva následne:

- *napríklad zmluvy uzavreté prostredníctvom SMS zaslanej poskytovateľovi parkovacích služieb.*

V týchto prípadoch musí obchodník informovať spotrebiteľa o nákladoch na hlasový hovor alebo SMS na číslo služieb so zvýšenou sadzbou, keďže tieto náklady budú predstavovať „cenu“ za dotknutú zmluvu v zmysle článku 6 ods. 1 písm. e). Okrem toho sa podľa článku 6 ods. 1 písm. f) smernice vyžadujú informácie o nákladoch na používanie prostriedku komunikácie na diaľku na účel uzavretia zmluvy, ktoré sú vyššie ako „základná sadzba“. Výklad pojmu „základná sadzba“ sa podrobnejšie rozoberá v oddiele 8.

Skutočnosť, že smernica sa na základe článku 3 ods. 3 písm. m) nevzťahuje na určité zmluvy týkajúce sa služieb so zvýšenou sadzbou, neznamená, že sa na ne nevzťahujú pravidlá na ochranu spotrebiteľa. Regulačný rámec EÚ pre elektronické komunikácie, najmä európsky kódex elektronických komunikácií [smernica Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2018/1972 ⁽⁴⁴⁾], umožňuje členským štátom a príslušným vnútroštátnym regulačným orgánom, aby prijali osobitné opatrenia na ochranu spotrebiteľov v súvislosti so službami so zvýšenou sadzbou. Niekoľko členských štátov následne zaviedlo dodatočné ochranné opatrenia v tejto oblasti, ktoré zahŕňali napríklad obmedzenia spotreby, povinnosť oznámiť cenu na začiatku hovoru atď.

1.8. Prípadná výnimka v prípade zmlúv nízkej hodnoty uzatvorených mimo prevádzkových priestorov

Článkom 3 ods. 4 sa umožňuje členským štátom neuplatňovať smernicu na zmluvy uzatvorené mimo prevádzkových priestorov, v prípade ktorých platba, ktorú má spotrebiteľ uskutočniť, nepresahuje výšku 50 EUR alebo nižšiu hodnotu vymedzenú vo vnútroštátnych právnych predpisoch. Ak sa členský štát rozhodne využiť túto regulačnú možnosť, existuje riziko, že obchodníci budú smernicu obchádzať, pretože sa môžu rozhodnúť, že jednu zmluvu presahujúcu stanovenú prahovú hodnotu umelo rozdelia do niekoľkých zmlúv. Ako bolo vysvetlené v odôvodnení 28: „[...] Ak spotrebiteľ uzavrie súčasne dve alebo viacero zmlúv týkajúcich sa súvisiacich predmetov, na účely uplatňovania tejto prahovej hodnoty by sa mali brať do úvahy ich celkové náklady.“ Táto zásada sa vzťahuje:

- *napríklad na predaj jednotlivých kníh trilógie na základe troch samostatných zmlúv alebo predaj páru náušnic na základe dvoch samostatných zmlúv uzavretých súčasne.*

V prípade dlhodobých zmlúv (predplatných) je príslušnou sumou pre uplatnenie tejto výnimky celková suma, ktorú sa spotrebiteľ zaviazal zaplatiť pri uzavretí zmluvy, t. j. celková výška mesačných splátok alebo poplatkov počas dohodnutého zmluvného obdobia vrátane „období bez povinnosti platby“.

⁽⁴²⁾ Pozri aj sektorové právne predpisy, najmä kódex EECC, ktorý obsahuje ustanovenia o zmluvách o elektronických komunikačných službách, napr. články 102 – 107.

⁽⁴³⁾ Môže ísť o určité „služby s pridanou hodnotou“ alebo „služby s osobitnou sadzbou“. Podľa návrhu Komisie z 24. 2. 2021 na nariadenie o roamingu [návrh nariadenia Európskeho parlamentu a Rady o roamingu vo verejných mobilných komunikačných sieťach v rámci Únie, COM/2011/0402 final – 2011/0187 (COD)] sa služby s pridanou hodnotou majú chápať ako služby, ktoré sa poskytujú s použitím napríklad čísiel služieb so zvýšenou tarifou, čísiel služieb volania na účet volaného alebo čísiel služieb spoločného znášania nákladov, a na vnútroštátnej úrovni sa na ne vzťahujú osobitné cenové podmienky (pozri odôvodnenie 36 uvedeného návrhu). Služby so zvýšenou sadzbou sú preto len jednou kategóriou služieb s pridanou hodnotou, ktorá je širším pojmom zahŕňajúcim aj volania na núdzové linky/linky pomoci, ktoré sú pre spotrebiteľa bezplatné.

⁽⁴⁴⁾ Smernica Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2018/1972 z 11. decembra 2018, ktorou sa stanovuje európsky kódex elektronických komunikácií (Ú. v. EÚ L 321, 17.12.2018, s. 36).

1.9. Pravidlá pre verejné dražby

Smernica sa vzťahuje na dražby, ktoré podliehajú osobitným pravidlám týkajúcim sa „verejnej dražby“ vymedzenej podľa článku 2 ods. 13 ako „spôsob predaja, pri ktorom obchodník ponúka tovar alebo služby spotrebiteľom, ktorí sa na dražbe osobne zúčastnia alebo majú možnosť sa na nej osobne zúčastniť, prostredníctvom transparentného konkurenčného ponukového konania uskutočneného dražobníkom, pričom vydražiteľ je zviazaný tovar alebo služby kúpiť“.

V prípade verejných dražieb článok 6 ods. 3 umožňuje nahradiť totožnosť, kontaktné údaje a poštovú adresu podniku a miesta podnikania obchodníka predávajúceho tovar alebo služby údajmi licitátora. Okrem toho podľa výnimky uvedenej v článku 16 prvom odseku písm. k) neexistuje právo na odstúpenie od zmlúv uzavretých na verejnej dražbe.

Verejná dražba by spotrebiteľom mala umožniť osobnú účasť, aj keď je možné predkladať ponuky aj online alebo telefonicky. Na druhej strane by sa dražby online bez možnosti osobnej účasti nemali považovať za verejné dražby.

V odôvodnení 24 sa uvádza, že „[...] [p]oužívanie platforiem online, ktoré majú spotrebiteľia a obchodníci k dispozícii, na účely dražby by sa v zmysle tejto smernice nemalo považovať za verejnú dražbu.“ Dražby online by preto mali v plnej miere podliehať smernici, napríklad pokiaľ ide o predzmluvné informácie, ktoré sa majú poskytnúť predtým, ako je spotrebiteľ viazaný zmluvou (ponukou), a pokiaľ ide o právo na odstúpenie od zmluvy.

— Príkladom obmedzení uvedenej výnimky je online platforma, ktorá ponúka spotrebiteľom na predaj rôzne položky, ako sú diely vozidla, malé stroje, nástroje, elektronika a nábytok. Aj keď sa transakcie môžu uzavrieť formou aukcie, v ktorej sa predajná cena tovaru určuje na základe ponúk vyšších ako vyvolávací cena, nebudú sa kvalifikovať ako „verejná dražba“. Spotrebiteľia by si tak zachovali právo stiahnuť ponuku, keď bola urobená v rámci podmienok stanovených v smernici o právach spotrebiteľov.

2. Zmluvy uzatvorené mimo prevádzkových priestorov

2.1. Zmluvy uzatvorené mimo prevádzkových priestorov obchodníka

Zmluvy uzatvorené mimo prevádzkových priestorov sú vymedzené v článku 2 ods. 8 takto:

Článok 2

8. „zmluva uzatvorená mimo prevádzkových priestorov“ je akákoľvek zmluva medzi obchodníkom a spotrebiteľom:
- uzatvorená za súčasnej fyzickej prítomnosti obchodníka a spotrebiteľa na mieste, ktoré nie je prevádzkovým priestorom obchodníka;
 - v prípade ktorej predložil ponuku spotrebiteľ za rovnakých okolností, aké sa uvádzajú v písmene a); [...]

Prevádzkové priestory sú vymedzené v článku 2 ods. 9 takto:

Článok 2

9. „prevádzkové priestory“ sú:
- akékoľvek nehnuteľné maloobchodné priestory, kde obchodník vykonáva trvalo svoju činnosť, alebo
 - akékoľvek hnutelne maloobchodné priestory, kde obchodník zvyčajne vykonáva svoju činnosť;

V odôvodnení 22 sa uvádzajú viaceré príklady toho, čo by sa malo považovať za „prevádzkové priestory“. Na jednej strane tento pojem zahŕňa „**obchody, stánky alebo nákladné automobily, ako aj stánky na trhoch a veľtrhoch**, ak slúžia ako **stále alebo zvyčajné miesto podnikania obchodníka**“.

Podobne by sa za prevádzkové priestory mali považovať **maloobchodné priestory**, v ktorých obchodník **sezónne vykonáva svoju činnosť**, napríklad počas turistického sezóny v lyžiarskom alebo prímorskom stredisku, keďže v nich obchodník zvyčajne vykonáva svoju činnosť.

Na druhej strane **miesta prístupné verejnosti**, ako sú ulice, nákupné strediská, pláže, športové zariadenia a verejná doprava, **ktoré obchodník využíva** na svoje obchodné činnosti **výnimočne**, nie sú prevádzkovými priestormi. Ani **súkromné obydlia alebo pracoviská (spotrebiteľov)** by sa nemali považovať za prevádzkové priestory.

Zmluvy uzavreté počas návštevy obchodníka v obydlí spotrebiteľa alebo na jeho pracovisku sú zmluvami uzatvorenými mimo prevádzkových priestorov **bez ohľadu na to, či spotrebiteľ o túto návštevu požiadal, alebo nie**. Takýmto zmluvám uzatvoreným mimo prevádzkových priestorov môžu predchádzať prípravné kroky:

- *Napríklad návšteva zástupcu obchodníka (technického pracovníka) v mieste bydliska spotrebiteľa s cieľom predat a zároveň nainštalovať vybavenie alebo zariadenie sa bude považovať za zmluvu o dodávaní služieb uzatvorenú mimo prevádzkových priestorov bez ohľadu na skutočnosť, že spotrebiteľ si takúto návštevu vopred vyžiadal (rezervoval) po osobnej návšteve predajne obchodníka.*
- *Naopak ak bola zmluva v skutočnosti uzavretá počas návštevy spotrebiteľa v predajni alebo na diaľku prostredníctvom komunikačných prostriedkov, následnou návštevou technického pracovníka na účely inštalácie nevyhnutného vybavenia v mieste bydliska spotrebiteľa by sa nezmenila kvalifikácia zmluvy na zmluvu uzatvorenú mimo prevádzkových priestorov.*

Súdny dvor vo veci C-485/17, Verbraucherzentrale Berlin ⁽⁴⁵⁾, potvrdil, že pojem „**zvyčajne**“ v zmysle článku 2 ods. 9 písm. b) treba chápať ako odkaz na „**obvyklú povahu**“, ktorú má v predmetných priestoroch výkon dotknutej činnosti. Uplatňovanie tohto pojmu si vyžaduje individuálne posúdenie, pričom sa zohľadní najmä druh predávaného tovaru alebo služieb a obchodné praktiky daného obchodníka.

Súdny dvor konkrétne riešil situáciu týkajúcu sa stánku, ktorý obchodník prevádzkuje na obchodnom veľtrhu a v ktorom každoročne vykonáva svoju činnosť počas niekoľkých dní. Súdny dvor rozhodol, že takýto stánok **predstavuje „prevádzkové priestory“**, ak vzhľadom na všetky faktické okolnosti, ktoré sprevádzajú tieto činnosti, a najmä vzhľadom na konkrétny dojem vyvolávaný dotknutým stánkom a na informácie poskytované v priestoroch samotného veľtrhu, **spotrebiteľ**, ktorý je riadne informovaný, primerane pozorný a obozretný, **môže dôvodne očakávať, že tento obchodník tam vykonáva svoju činnosť a že ho osloví s cieľom uzavrieť zmluvu** ⁽⁴⁶⁾.

Súdny dvor okrem toho uznal, že jeho závery vo veci C-423/97, Travel-Vac, S.L., o výklade bývalej smernice Rady 85/577/EHS, sú naďalej relevantné. Súdny dvor v danom rozsudku konkrétne uviedol, že:

pokiaľ ide o otázku, či bola zmluva uzavretá mimo prevádzkových priestorov obchodníka, treba uviesť, že tento pojem sa týka priestorov, kde obchodník zvyčajne vykonáva svoju činnosť a ktoré sú jasne označené ako priestory na predaj verejnosti. ⁽⁴⁷⁾

Ak teda obchodník používa na predaj tovaru alebo služieb priestory, ktoré na takýto účel „bežne nepoužíva“ a ktoré nie sú jasne označené ako priestory na predaj verejnosti, zmluvy uzavreté so spotrebiteľmi budú pravdepodobne zmluvami uzatvorenými mimo prevádzkových priestorov.

- *Napríklad predaj tovaru počas podujatí (kongresov, seminárov, večierkov atď.) organizovaných v reštauráciách, kaviarňach alebo hoteloch prenajatých na účely príslušného podujatia bude pravdepodobne zmluvou uzatvorenou mimo prevádzkových priestorov.*

Klasifikácia zmluvy ako zmluvy uzatvorenej mimo prevádzkových priestorov závisí od okolností uzavretia danej zmluvy. Obchodník si bude vedomý povahy svojej činnosti a mal by konať podľa pravidiel upravujúcich buď zmluvy uzavreté v prevádzkových priestoroch, alebo zmluvy uzatvorené mimo prevádzkových priestorov. Akékoľvek spory napríklad o tom, či bolo právo na odstúpenie od zmluvy uplatniteľné, pretože zmluva sa mala považovať za zmluvu uzatvorenú mimo prevádzkových priestorov, sa budú musieť posudzovať v každom prípade individuálne.

2.2. Zmluvy uzatvorené po oslovení spotrebiteľa mimo prevádzkových priestorov

Článok 2

8. „zmluva uzatvorená mimo prevádzkových priestorov“ je akákoľvek zmluva medzi obchodníkom a spotrebiteľom: [...]

- c) [...]uzatvorená v prevádzkových priestoroch obchodníka alebo prostredníctvom prostriedkov komunikácie na diaľku hneď po tom, ako bol spotrebiteľ osobne a individuálne oslovený na mieste, ktoré nie je prevádzkovým priestorom obchodníka, za súčasnej fyzickej prítomnosti obchodníka a spotrebiteľa, alebo [...]

⁽⁴⁵⁾ C-485/17, Verbraucherzentrale Berlin, ECLI:EU:C:2018:642.

⁽⁴⁶⁾ Tamže, bod 46.

⁽⁴⁷⁾ Vec C-423/97, Travel-Vac, S.L., ECLI:EU:C:1999:197, bod 37.

Ustanovenie článku 2 ods. 8 písm. c) je ďalším príkladom zmlúv uzatvorených mimo prevádzkových priestorov. Pojem „osobne a individuálne oslovený“ v tomto ustanovení by sa mal vzťahovať na ponuky a podobnú obchodnú komunikáciu (bez ohľadu na ich právnu klasifikáciu), ktoré sú bezprostredne potom formalizované ako zmluvy v prevádzkových priestoroch obchodníka alebo prostredníctvom akýchkoľvek prostriedkov komunikácie na diaľku.

Aby sa toto ustanovenie uplatňovalo, ponuka obchodníka by mala byť určená konkrétnemu spotrebiteľovi, napríklad:

- Zástupca obchodníka osloví konkrétneho spotrebiteľa na ulici s ponukou predplatného mesačníka a okamžite podpíše zmluvu v neďalekých prevádzkových priestoroch obchodníka.
- Naopak samotná distribúcia reklamných letákov na ulici v blízkosti priestorov obchodníka bez individuálneho zacielenia na jednotlivých spotrebiteľov by sa na účely tohto ustanovenia nepovažovala za „osobné a individuálne“ oslovenie spotrebiteľa.

Na to, aby sa toto ustanovenie uplatňovalo, by sa navyše zmluva mala uzatvoriť ihneď. Zmluva by nebola uzavretá okamžite, ak by spotrebiteľ opustil priestory obchodníka po tom, ako bol do nich pozvaný, a vrátil sa neskôr z vlastnej iniciatívy, napríklad nasledujúci deň po zväžení ponuky.

Súdny dvor vo veci C-465/19, B & L Elektrogeräte GmbH, rozhodol, že **uličku spoločnú pre rôzne stánky umiestnené vo výstavnej hale**, v ktorej sa nachádza stánok obchodníka (ktorý bol uznaný ako „prevádzkové priestory“), **nemožno považovať za „prevádzkové priestory“**, keďže táto ulička poskytovala prístup ku všetkým stánkom obchodníkov umiestneným v tejto hale. Ak teda obchodník osloví spotrebiteľa v takomto spoločnom priestore veľtrhu, v dôsledku čoho bezprostredne potom dôjde k uzatvoreniu zmluvy v stánku prevádzkovanom obchodníkom, ide o zmluvu uzatvorenú mimo prevádzkových priestorov v zmysle článku 2 ods. 8 smernice o právach spotrebiteľov ⁽⁴⁸⁾.

2.3. Zmluvy uzatvorené počas zájazdu usporiadaného obchodníkom

Článok 2

9. „zmluva uzatvorená mimo prevádzkových priestorov“ je akákoľvek zmluva medzi obchodníkom a spotrebiteľom: [...]
- d) uzatvorená počas zájazdu usporiadaného obchodníkom s cieľom alebo účinkom propagácie a predaja tovaru alebo služieb spotrebiteľovi;

V článku 2 ods. 8 písm. d) smernice sa vymedzujú zmluvy uzatvorené mimo prevádzkových priestorov ako zmluvy uzatvorené počas zájazdu usporiadaného obchodníkom **bez ohľadu na to, či sú takéto zmluvy uzatvorené mimo prevádzkových priestorov obchodníka alebo v jeho prevádzkových priestoroch**.

Okrem toho sa v smernici špecifikuje, že sa vzťahuje na zájazdy s „cieľom“ a „účinkom“ propagácie a predaja výrobkov spotrebiteľom, t. j. **nemalo by záležať na tom, či je spotrebiteľ vopred informovaný o plánovanom predaji výrobkov počas zájazdu**.

Pojem „zájazd“ zahŕňa cesty, ktorých súčasťou je návšteva pamiatok alebo iné rekreačné činnosti, alebo cesty na miesta, ako sú reštaurácie, kaviarne alebo hotely, kde sa organizuje predajná akcia mimo prevádzkových priestorov. Pri uplatňovaní tohto pojmu by nemalo záležať na tom, či obchodník, ktorý predáva výrobky počas zájazdu, zabezpečuje dopravu sám alebo uzavrel dohodu s prepravnou spoločnosťou:

- Napríklad ak obchodník uzavrel dohodu s organizátorom zájazdu s cieľom zabezpečiť, aby turistov počas zájazdu priviedol do jeho obchodu, zmluvy uzatvárané v obchode budú pravdepodobne zmluvy uzatvorené mimo prevádzkových priestorov bez ohľadu na skutočnosť, že daný obchod je prevádzkovým priestorom obchodníka.
- Naopak odvoz kyvadlovou autobusovou dopravou, ktorý organizuje nákupné centrum a ktorého jediným cieľom je priviezť potenciálnych zákazníkov do nákupného centra, je len doplnkový vo vzťahu k hlavnému účelu činnosti (t. j. predaju tovaru a služieb) a nemal by sa považovať za „zájazd“ na účely článku 2 ods. 8.

⁽⁴⁸⁾ Vec C-465/19, B & L Elektrogeräte GmbH, ECLI:EU:C:2019:1091, body 29 a 34.

3. Informovanie spotrebiteľov

3.1. Všeobecné požiadavky

3.1.1. Úvod

Požiadavky na predzmluvné informácie sú stanovené v článkoch 5 až 8 smernice. V prípade zmlúv uzavretých v prevádzkových priestoroch sú vymedzené osobitne v článku 5 ods. 1 a v prípade zmlúv uzatvorených mimo prevádzkových priestorov a zmlúv uzavretých na diaľku v článku 6 ods. 1. Požiadavky v prípade zmlúv uzatvorených mimo prevádzkových priestorov a zmlúv uzavretých na diaľku sú rozsiahlejšie a vychádzajú z požiadaviek na zmluvy uzavreté v prevádzkových priestoroch. Dodatočné osobitné požiadavky na informácie v prípade zmlúv uzavretých na online trhoch sú stanovené v článku 6a, ktorý bol doplnený do smernice o právach spotrebiteľov smernicou (EÚ) 2019/2161.

Požiadavky na informácie týkajúce sa **práva na odstúpenie od zmluvy** podľa článku 6 ods. 1 písm. h) až k) sa riešia samostatne v oddiele 5.

3.1.2. Jasnosť informácií a prepojenie so smernicou o nekalých obchodných praktikách

V článku 7 smernice o nekalých obchodných praktikách sa zakazujú klamlivé opomenutia konania, t. j. obchodné praktiky, ktorými sa opomína alebo poskytuje nejasným, nezrozumiteľným, viacvýznamovým alebo nevhodným spôsobom „**podstatná informácia**, ktorú priemerný spotrebiteľ potrebuje na to, aby urobil kvalifikované rozhodnutie o obchodnej transakcii,“ ak takáto praktika zapríčiňuje, že priemerný spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil. V článku 7 ods. 4 sa stanovujú požiadavky na informácie v prípade „výzvy na kúpu“, ktorá je obchodnou komunikáciou obsahujúcou informácie o základných znakoch produktu a jeho cene, čím teda zahŕňa aj predzmluvnú fázu transakcie.

Smernica o právach spotrebiteľov upravuje predzmluvnú fázu podrobnejšie ako smernica o nekalých obchodných praktikách. Články 5 a 6 smernice o právach spotrebiteľov zahŕňajú všetky požiadavky na informácie stanovené v článku 7 ods. 4 smernice o nekalých obchodných praktikách⁽⁴⁹⁾. Preto pri poskytovaní predzmluvných informácií v súlade so smernicou o právach spotrebiteľov bude obchodník spĺňať aj osobitné požiadavky na informácie týkajúce sa výzvy na kúpu podľa článku 7 ods. 4 smernice o nekalých obchodných praktikách. Nie je tým dotknuté uplatňovanie iných požiadaviek na transparentnosť a spravodlivosť podľa smernice o nekalých obchodných praktikách.

V článku 5 ods. 1 a článku 6 ods. 1 smernice o právach spotrebiteľov sa vyžaduje, aby sa informácie poskytovali „jasným a zrozumiteľným spôsobom“. V odôvodnení 34 sa uvádza, že pri poskytovaní predzmluvných informácií „[...] by mal obchodník zohľadniť špecifické potreby spotrebiteľov, ktorí sú obzvlášť zraniteľní vzhľadom na ich oslabený duševný, fyzický alebo psychický stav, vek alebo dôverčivosť, a to spôsobom, ktorý môže obchodník v rozumnej miere predpokladať. Zohľadnenie takýchto špecifických potrieb by však nemalo viesť k rôznej miere ochrany spotrebiteľa.“

Okrem toho musia obchodníci v súlade so všeobecnými pravidlami podľa článku 7 ods. 2 smernice o nekalých obchodných praktikách zabezpečiť, aby informácie boli zrozumiteľné a včasné, t. j. spôsob a okamih poskytnutia príslušných predzmluvných informácií musia priemernému spotrebiteľovi umožniť, aby prijal kvalifikované rozhodnutie o obchodnej transakcii.

Okrem toho sa v článku 7 ods. 1 smernice o právach spotrebiteľov v prípade **zmlúv uzatvorených mimo prevádzkových priestorov** vyžaduje, aby boli predzmluvné informácie „**čitateľné a napísané v jasnom a zrozumiteľnom jazyku**“, a v prípade **zmlúv uzavretých na diaľku** sa v článku 8 ods. 1 smernice o právach spotrebiteľov vyžaduje, aby boli informácie sprístupnené spotrebiteľovi „**spôsobom, ktorý je primeraný použitému prostriedku komunikácie na diaľku, v jasnom a zrozumiteľnom jazyku. Pokiaľ sú uvedené informácie poskytnuté na trvalom nosiči, musia byť čitateľné.**“

Nestačí poskytnúť povinné predzmluvné informácie len ako súčasť všeobecných obchodných podmienok, ktoré by mal spotrebiteľ prijať predtým, ako bude pokračovať v procese transakcie⁽⁵⁰⁾. Požiadavka poskytovať informácie „jasným a zrozumiteľným spôsobom“ znamená, že sa pozornosť spotrebiteľa musí upriamiť na jednotlivé prvky povinných informácií.

V online kontexte musia obchodníci zabezpečiť, aby boli povinné informácie pre spotrebiteľov ľahko dostupné a zreteľne viditeľné. Vzhľadom na ich objem nemusí byť možné poskytnúť povinné informácie pre spotrebiteľa „jasným a zrozumiteľným“ spôsobom na jednej stránke. Treba sa vyhnúť nadmerne dlhým stránkam, na ktorých by sa spotrebiteľia museli neprimerane dlho posúvať nižšie, aby si prečítali celý obsah.

⁽⁴⁹⁾ Podľa článku 7 ods. 4 smernice o nekalých obchodných praktikách musí výzva na kúpu obsahovať nasledujúce informácie, ak už nie sú zrejme z kontextu: hlavné vlastnosti produktu, v rozsahu primeranom komunikačnému prostriedku a produktu; adresu a totožnosť obchodníka; cenu vrátane daní; dojednania o spôsobe platby, dodaní a predvedení, ak sa odlišujú od požiadaviek odbornej starostlivosti, a v prípade potreby existenciu práva na odstúpenie od zmluvy.

⁽⁵⁰⁾ Vec C-536/20, Tiketa, ktorá ešte v čase zverejnenia prebiehala, sa zaoberá tým, či je možné splniť požiadavky smernice o právach spotrebiteľov v prípade zmluvy uzavretej na platforme pre predaj vstupeniek (t. j. online trhu) prijatím všeobecných obchodných podmienok.

Namiesto toho by sa jednotlivé prvky predzmluvných informácií mali poskytovať **vtedy, keď sú počas procesu uzatvárania zmluvy najrelevantnejšie**, počas toho, ako spotrebiteľ prechádza z jednej stránky online rozhrania na druhú. V potrebných prípadoch by sa informácie o konkrétnych témach mali poskytovať na niekoľkých úrovniach, pričom kľúčové heslo by bolo uvedené na hlavnej stránke, ktorá by viedla na prepojenú stránku, na ktorej by sa nachádzali všetky podrobnosti o príslušnej téme ⁽⁵¹⁾.

Dodatočné požiadavky na poskytovanie informácií v prípade zmlúv uzavretých na diaľku pomocou elektronických prostriedkov sú stanovené v článku 8 ods. 2 smernice, ako sa podrobnejšie uvádza v oddiele 4.2.4.

3.1.3. Informácie, ktoré sú „už zrejmé z kontextu“

V prípade **zmlúv uzavretých v prevádzkových priestoroch** článok 5 umožňuje obchodníkom neposkytovať informácie, ktoré sú „už zrejmé z kontextu“.

Pojem informácie, ktoré sú „už zrejmé z kontextu“ sa používa aj v článku 7 ods. 2 smernice o nekalých obchodných praktikách ⁽⁵²⁾. Napríklad adresa a totožnosť obchodníka by sa mohli považovať za „zjavné alebo zrejmé z kontextu“, keďže spotrebiteľia za normálnych okolností poznajú adresu obchodu alebo reštaurácie, v ktorých sa nachádzajú.

3.1.4. Požiadavky na informácie v iných právnych predpisoch EÚ

Táto smernica má prierezový charakter. Dopĺňajú sa ňou pravidlá ochrany spotrebiteľov špecifické pre jednotlivé výroby a sektory, najmä pokiaľ ide o požiadavky na informácie.

Podľa článku 3 ods. 2 ⁽⁵³⁾ smernica o právach spotrebiteľov nemá vplyv na uplatňovanie požiadaviek na informácie podľa iných právnych predpisov EÚ špecifických pre jednotlivé sektory. Patrí sem všeobecné nariadenie (EÚ) 2016/679 o ochrane údajov a smernica Európskeho parlamentu a Rady 2002/58/ES o súkromí a elektronických komunikáciách ⁽⁵⁴⁾, ktoré sú obzvlášť dôležité v rámci online predaja, pokiaľ ide o otázky, ako sú informácie o spracovaní údajov a súhlas dotknutých osôb so spracovaním ich osobných údajov, ak sa to vyžaduje.

Okrem toho sa v európskom kódexe elektronických komunikácií [EECC, smernica (EÚ) 2018/1972] a vo vykonávacom nariadení Komisie (EÚ) 2019/2243 ⁽⁵⁵⁾ o vzore zhrnutia zmluvy stanovujú dodatočné požiadavky na informácie v prípade elektronických komunikačných služieb.

V článku 102 ods. 1 kódexu EECC sa prostredníctvom odkazu na články 5 a 6 smernice o právach spotrebiteľov a na prílohu VIII ku kódexu EECC uvádzajú informácie, ktoré by poskytovatelia verejne dostupných elektronických komunikačných služieb mali poskytnúť predtým, ako sa spotrebiteľ zaviazne zmluvou alebo akoukoľvek súvisiacou ponukou. Poskytovatelia verejne dostupných elektronických komunikačných služieb sú takisto povinní poskytnúť spotrebiteľom stručné a ľahko čitateľné zhrnutie zmluvy [článok 102 ods. 3 kódexu EECC a vykonávacie nariadenie (EÚ) 2019/2243]. Samotným **poskytnutím zhrnutia zmluvy sa však nespĺňajú úplne všetky predzmluvné informačné povinnosti**, ako sú stanovené v článku 102 ods. 1 a v prílohe VIII ku kódexu EECC.

⁽⁵¹⁾ Podnikateľské organizácie z EÚ zverejnili v júli 2019 samoregulačnú iniciatívu pod názvom *Recommendations for a better presentation of information to consumers* (Odporúčania pre lepšie poskytovanie informácií spotrebiteľom). Zaoberá sa poskytovaním povinných informácií spotrebiteľovi, ako aj obchodných podmienok obchodníka. Navrhuje najmä model („trasa spotrebiteľa“) poskytovania informácií spotrebiteľovi v jednotlivých fázach transakcie, a to aj prostredníctvom grafických prvkov. K dispozícii na adrese: https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/sr_information_presentation.pdf.

⁽⁵²⁾ Pozri oddiel 2.9 usmernení k smernici o nekalých obchodných praktikách.

⁽⁵³⁾ Článok 3 ods. 2 znie takto: „Ak je akékoľvek ustanovenie tejto smernice v rozpore s niektorým ustanovením iného aktu Únie, ktorým sa riadia osobitné sektory, prednosť má ustanovenie tohto iného aktu Únie, ktoré sa uplatní na tieto osobitné sektory.“

⁽⁵⁴⁾ Smernica Európskeho parlamentu a Rady 2002/58/ES z 12. júla 2002, týkajúca sa spracovávania osobných údajov a ochrany súkromia v sektore elektronických komunikácií (smernica o súkromí a elektronických komunikáciách) (Ú. v. ES L 201, 31.7.2002, s. 37).

⁽⁵⁵⁾ Vykonávacie nariadenie Komisie (EÚ) 2019/2243 zo 17. decembra 2019, ktorým sa stanovuje vzor zhrnutia zmluvy, ktorý majú používať poskytovatelia verejne dostupných elektronických komunikačných služieb podľa smernice Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2018/1972 (Ú. v. EÚ L 336, 30.12.2019, s. 274).

Dodatočné požiadavky na informácie sú stanovené aj v smernici Európskeho parlamentu a Rady 2010/13/EÚ o audiovizuálnych mediálnych službách ⁽⁵⁶⁾, smernici Európskeho parlamentu a Rady 2009/72/ES ⁽⁵⁷⁾ o elektrine, smernici Európskeho parlamentu a Rady 2009/73/ES ⁽⁵⁸⁾ o zemnom plyne atď. ⁽⁵⁹⁾

Článok 6 ods. 8 smernice o právach spotrebiteľov sa týka konkrétne vzťahu medzi požiadavkami na informácie stanovenými v tejto smernici a **požiadavkami na informácie obsiahnutými v smernici Európskeho parlamentu a Rady 2006/123/ES o službách** ⁽⁶⁰⁾ a v **smernici Európskeho parlamentu a Rady 2000/31/ES o elektronickom obchode** ⁽⁶¹⁾. **Po prvé, uvádza sa v ňom, že požiadavky na informácie v týchto troch nástrojoch sa vzájomne dopĺňajú. Po druhé, objasňuje sa ním, že** ak je ustanovenie týchto dvoch smerníc o „obsahu a spôsobe, akým sa má informácia poskytnúť,“ v rozpore s niektorým ustanovením smernice o právach spotrebiteľov, má prednosť ustanovenie smernice o právach spotrebiteľov ⁽⁶²⁾.

3.1.5. Uloženie dodatočných požiadaviek na informácie

Podľa článku 4 smernice o právach spotrebiteľov: „Členské štáty vo svojich vnútroštátnych právnych predpisoch neponechajú v platnosti ani nezavedú ustanovenia, ktoré sa odchyľujú od ustanovení tejto smernice, vrátane viac alebo menej prísnych ustanovení, ktoré zabezpečujú odlišnú úroveň ochrany spotrebiteľa, pokiaľ sa v tejto smernici neustanovuje inak.“

Jednou z výnimiek z tohto prístupu úplnej harmonizácie je článok 5 ods. 4, ktorým sa členským štátom umožňuje prijať alebo ponechať v platnosti dodatočné požiadavky na predzmluvné informácie v prípade **zmlúv uzavretých v prevádzkových priestoroch**.

Hoci sú požiadavky na informácie v prípade zmlúv uzatvorených mimo prevádzkových priestorov a zmlúv uzavretých na diaľku v zásade vyčerpávajúce, podľa článku 6 ods. 8 a odôvodnenia 12 smernice **môžu zároveň členské štáty uložiť dodatočné požiadavky na informácie v súlade so smernicou 2006/123/ES o službách a so smernicou 2000/31/ES o elektronickom obchode**.

V tomto zmysle je príslušným ustanovením smernice o elektronickom obchode článok 5, v ktorom sa od členských štátov vyžaduje, aby zabezpečili, že poskytovatelia služieb poskytnú príjemcom služby a príslušným orgánom minimálne informácie, ktoré musia byť ľahko, priamo a stále dostupné a ktoré sú stanovené v danom článku. V článku 10 smernice o elektronickom obchode sa stanovujú ďalšie požiadavky na informácie týkajúce sa postupu uzatvárania zmluvy.

Pokiaľ ide o smernicu o službách, v jej článku 22 ods. 1 až 4 sa stanovujú osobitné požiadavky na informácie, ktoré musia poskytovatelia sprístupniť príjemcom služieb, ako aj požiadavka, aby sa tieto informácie poskytli zrozumiteľným a jednoznačným spôsobom a včas. V článku 22 ods. 5 sa ďalej stanovuje, že to „nebráni členským štátom, aby uložili dodatočné požiadavky na informácie, ktoré sa vzťahujú na poskytovateľov usadených na ich území.“

Uloženie dodatočných požiadaviek na informácie v súlade s článkom 6 ods. 8 smernice o právach spotrebiteľov je jednou z regulačných možností, o ktorých členské štáty musia informovať Komisiu v súlade s článkom 29. Komisia zverejňuje tieto informácie na internete ⁽⁶³⁾.

⁽⁵⁶⁾ Smernica Európskeho parlamentu a Rady 2010/13/EÚ z 10. marca 2010 o koordinácii niektorých ustanovení upravených zákonom, iným právnym predpisom alebo správnym opatrením v členských štátoch týkajúcich sa poskytovania audiovizuálnych mediálnych služieb (smernica o audiovizuálnych mediálnych službách) (Ú. v. EÚ L 95, 15.4.2010, s. 1).

⁽⁵⁷⁾ Smernica Európskeho parlamentu a Rady 2009/72/ES z 13. júla 2009 o spoločných pravidlách pre vnútorný trh s elektrinou, ktorou sa zrušuje smernica 2003/54/ES (Ú. v. EÚ L 211, 14.8.2009, s. 55).

⁽⁵⁸⁾ Smernica Európskeho parlamentu a Rady 2009/73/ES z 13. júla 2009 o spoločných pravidlách pre vnútorný trh so zemným plynom, ktorou sa zrušuje smernica 2003/55/ES (Ú. v. EÚ L 211, 14.8.2009, s. 94).

⁽⁵⁹⁾ Úplnejší zoznam právnych predpisov špecifických pre jednotlivé sektory a produkty sa nachádza v oddiele 1.2 usmernení k smernici o nekalých obchodných praktikách.

⁽⁶⁰⁾ Smernica Európskeho parlamentu a Rady 2006/123/ES z 12. decembra 2006 o službách na vnútornom trhu (Ú. v. EÚ L 376, 27.12.2006, s. 36).

⁽⁶¹⁾ 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).

⁽⁶²⁾ Pozri články 5 a 10 smernice o elektronickom obchode. V návrhu Komisie na nariadenie o akte o digitálnych službách [COM(2020) 825 z 15. decembra 2020] sa predpokladá nahradenie niektorých ustanovení smernice o elektronickom obchode (články 12 – 15) bez toho, aby sa navrhla zmena článku 5 tejto smernice o požiadavkách na informácie.

⁽⁶³⁾ https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/consumers/consumer-contract-law/consumer-rights-directive/regulatory-choices-under-article-29-crud_sk.

3.1.6. Výnimka pre každodenné transakcie

Článok 5 ods. 3 umožňuje členským štátom neuplatňovať požiadavky na predzmluvné informácie podľa článku 5 ods. 1 na zmluvy uzavreté v prevádzkových priestoroch, „**ktoré zahŕňajú každodenné transakcie a vykonávajú sa hneď po okamihu ich uzavretia**“.

Tieto transakcie sa už svojou povahou pravdepodobne týkajú nízko nákladových položiek. Jedným zo zjavných príkladov je nákup potravín a nápojov určených na okamžitú spotrebu – napr. snackov, jedál, ktoré si konzument vezme so sebou atď.

Okrem toho článok 5 ods. 3 možno takisto uplatniť na určité služby, a nielen na tovar. V tejto súvislosti má osobitný význam druhé kritérium uvedené v článku 5 ods. 3, t. j. požiadavka na vykonanie zmluvy hneď po okamihu jej uzavretia.

— *Príklady takýchto možných každodenných služieb sú: čistenie obuvi poskytované na ulici a kinematografické služby, ak je vstupenka zakúpená (t. j. ak je zmluva uzavretá) bezprostredne pred pozretím si filmu.*

3.1.7. Závazný charakter predzmluvných informácií

V článku 6 ods. 5 sa so zreteľom na záväzný charakter predzmluvných informácií, ktoré sa majú poskytnúť podľa článku 6 ods. 1, uvádza toto: „5. Informácie, ktoré sa uvádzajú v odseku 1, sú neoddeliteľnou súčasťou zmluvy uzatvorenej na diaľku alebo mimo prevádzkových priestorov a nemožno ich meniť, pokiaľ sa zmluvné strany výslovne nedohodnú inak.“

V súlade s tým by informácie poskytované na internetovej stránke obchodníka mali byť pre zmluvné strany záväzné a ak si obchodník želá zmeniť ktorýkoľvek z ich prvkov, mal by získať výslovný súhlas spotrebiteľa:

— *Zmluvné strany by sa prostredníctvom výmeny e-mailov mohli napríklad výslovne dohodnúť na inom čase dodania tovaru ako na tom, ktorý je uvedený na internetovej stránke obchodníka.*

— *Ustanovenie uvedené vo všeobecných podmienkach, v ktorom sa uvádza, že obchodník sa môže odchýliť od informácií poskytovaných na internetovej stránke, by však nebolo v súlade s požiadavkou na výslovnú dohodu medzi zmluvnými stranami.*

Článok 6 ods. 5 by sa nevzťahoval na zmeny podmienok zmluvy po jej uzavretí. Ak sú takéto zmeny založené na zmluvných podmienkach, bude relevantná smernica o nekalých podmienkach v zmluvách ⁽⁶⁴⁾.

3.1.8. Dodatočné jazykové požiadavky

Podľa článku 6 ods. 7 môžu členské štáty zaviesť jazykové požiadavky týkajúce sa **zmluvných informácií** v prípade zmlúv uzatváraných mimo prevádzkových priestorov/na diaľku ⁽⁶⁵⁾.

Ak bola táto regulačná možnosť využitá, príslušné požiadavky, napríklad poskytnutie informácií v úradnom jazyku príslušného členského štátu, by sa vzťahovali na cezhraničných obchodníkov, na ktorých sa vzťahujú ustanovenia nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 593/2008 ⁽⁶⁶⁾ o rozhodnom práve pre zmluvné záväzky (nariadenie Rím I). V článku 6 uvedeného nariadenia sa stanovuje, že ak obchodník vykonáva svoju činnosť v krajine obvyklého pobytu spotrebiteľa, alebo ak **smeruje takú činnosť** na túto krajinu alebo niekoľko krajín vrátane tejto krajiny, je rozhodným právom pre zmluvu právo krajiny, v ktorej má spotrebiteľ obvyklý pobyt.

Ak sa strany rozhodnú pre iné právo, táto voľba nesmie zbaviť spotrebiteľa ochrany, ktorú mu poskytujú záväzné ustanovenia krajiny pobytu spotrebiteľa. Preto aj v tejto situácii, ak obchodník smeruje svoju činnosť na spotrebiteľa v členskom štáte, ktorý uložil jazykové požiadavky podľa článku 6 ods. 7 smernice o právach spotrebiteľov, obchodník musí spotrebiteľom poskytnúť zmluvné informácie v jazyku, ktorý vyžaduje tento členský štát, ak sa táto jazyková požiadavka považuje za povinný „zmluvný záväzok“ v súlade s vnútroštátnym právom.

⁽⁶⁴⁾ 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).

⁽⁶⁵⁾ Oznámenia členských štátov o tejto regulačnej možnosti sú dostupné na adrese: https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/consumers/consumer-contract-law/consumer-rights-directive/regulatory-choices-under-article-29-crd_sk.

⁽⁶⁶⁾ Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 593/2008 zo 17. júna 2008 o rozhodnom práve pre zmluvné záväzky (Rím I) (Ú. v. EÚ L 177, 4.7.2008, s. 6).

Pojmom „smerovanie“ obchodnej alebo podnikateľskej činnosti do krajiny spotrebiteľa sa Súdny dvor Európskej únie zaoberal v spojených veciach C-585/08 a C-144/09 *Peter Pammer a Hotel Alpenhof GmbH*. Týmto rozsudkom sa stanovuje niekoľko kritérií na určenie toho, či je internetová stránka „smerovaná“ na určitý členský štát, napríklad používanie rôznych jazykov alebo meny na internetovej stránke ⁽⁶⁷⁾.

Je potrebné poznamenať, že táto možnosť úpravy podľa smernice o právach spotrebiteľov dopĺňa právne predpisy Únie špecifické pre daný sektor a výrobok, ktoré umožňujú členským štátom stanoviť jazykové požiadavky týkajúce sa upozornení alebo pokynov napríklad v súvislosti s hračkami ⁽⁶⁸⁾ alebo rádiovými zariadeniami ⁽⁶⁹⁾. Smernica Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2019/771 ⁽⁷⁰⁾ navyše umožňuje stanoviť jazykové požiadavky týkajúce sa obchodných záruk na tovar.

3.1.9. Dôkazné bremeno

Keďže v prípade, že obchodník neposkytne konkrétne informácie požadované v smernici, vedie to k rôznym sankciám stanoveným na základe smernice (navyš k sankciám, ktoré by mohli byť uplatniteľné podľa vnútroštátnych právnych predpisov), článok 6 ods. 9 obsahuje veľmi dôležité ustanovenie, v ktorom sa stanovuje, že v súvislosti so zmluvami uzavretými na diaľku a zmluvami uzatvorenými mimo prevádzkových priestorov „*bremeno dokazovania plnenia požiadaviek na informácie stanovených v tejto kapitole nesie obchodník*“.

Bez toho, aby sa vylúčila možnosť preukázania skutočností inými prostriedkami, pozícia obchodníka by sa jasne oslabilá, ak by požadované informácie chýbali v potvrdení o uzavretí zmluvy na trvalom nosiči, ktoré musí na základe článku 7 ods. 1 a 2 alebo článku 8 ods. 7 (čomu sa venoval oddiel 4.4) vždy zahŕňať informácie stanovené v článku 6 ods. 1, pokiaľ tieto informácie už neboli poskytnuté na trvalom nosiči.

3.2. Spoločné požiadavky na zmluvy uzavreté v prevádzkových priestoroch a zmluvy uzavreté na diaľku/zmluvy uzatvorené mimo prevádzkových priestorov

3.2.1. Hlavné vlastnosti

Článok 5 ods. 1 písm. a) a článok 6 ods. 1 písm. a)

„*hlavné vlastnosti tovaru alebo služieb v rozsahu primeranom nosiču a tovaru alebo službám*“

Hoci táto požiadavka na informácie výslovne odkazuje na „tovar a služby“, podľa článku 5 ods. 2 a článku 6 ods. 2 sa uplatňuje aj na verejné služby a online digitálny obsah.

Rovnaká povinnosť sa ukladá aj v článku 7 ods. 4 smernice o nekalých obchodných praktikách, v ktorom sa stanovujú požiadavky na informácie v prípade „výzvy na kúpu“. Pri výbere hlavných vlastností, ktoré sa majú oznámiť spotrebiteľovi, by preto obchodníci mali uplatňovať rovnaký prístup ako na účely smernice o nekalých obchodných praktikách, t. j. informovať o tých vlastnostiach, ktoré spotrebiteľia potrebujú na kvalifikované rozhodnutie o kúpe. Informácie o hlavných vlastnostiach tovaru môžu byť dostupné na jeho obale alebo označení, ktoré si spotrebiteľ môže prečítať. Pri zložitejšom tovare môže byť na určenie jeho hlavných vlastností potrebné poskytnutie dodatočných informácií.

⁽⁶⁷⁾ Pozri spojené veci C-585/08 a C-144/09, *Peter Pammer a Hotel Alpenhof GmbH*, ECLI:EU:C:2010:740, najmä body 92 a 93.

⁽⁶⁸⁾ V smernici Európskeho parlamentu a Rady 2009/48/ES z 18. júna 2009 o bezpečnosti hračiek (Ú. v. EÚ L 170, 30.6.2009, s. 1), sa vyžaduje, aby výrobcovia a dovozcovia zabezpečili, aby bol k **hračkám dodaný návod na použitie a bezpečnostné pokyny** v jazyku alebo jazykoch, ktoré sú ľahko zrozumiteľné spotrebiteľom podľa určenia dotknutého členského štátu.

⁽⁶⁹⁾ Smernica Európskeho parlamentu a Rady 2014/53/EÚ zo 16. apríla 2014 o harmonizácii právnych predpisov členských štátov týkajúcich sa sprístupňovania rádiových zariadení na trhu, ktorou sa zrušuje smernica 1999/5/ES (Ú. v. EÚ L 153, 22.5.2014, s. 62). V smernici sa vyžaduje, aby k **rádióvému zariadeniu bol priložený návod na použitie a bezpečnostné pokyny v jazyku, ktorý je ľahko zrozumiteľný spotrebiteľom a iným koncovým používateľom podľa určenia príslušného členského štátu**. Ďalej sa v nej vyžaduje, aby bolo k rádiovému zariadeniu priložené EÚ vyhlásenie o zhode alebo zjednodušené EÚ vyhlásenie o zhode, pričom oba dokumenty sa musia preložiť do jazyka alebo jazykov požadovaných členským štátom, v ktorom sa rádiové zariadenie uvádza na trh alebo sa na ňom sprístupňuje.

⁽⁷⁰⁾ 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). Umožňuje členským štátom stanoviť pravidlá týkajúce sa jazyka alebo jazykov, v ktorých sa má spotrebiteľovi poskytnúť záručný list.

Spotrebiteľom sa musia oznámiť najmä všetky **vlastnosti výrobku a reštriktívne podmienky, ktoré priemerný spotrebiteľ** od danej kategórie alebo druhu tovaru alebo služby **bežne neočakáva**, pretože hlavne tie môžu ovplyvniť ich rozhodnutia o obchodných transakciách ⁽⁷¹⁾.

V prípade všetkých zmlúv, v ktorých spotrebiteľ poskytuje osobné údaje bez ohľadu na to, či zahŕňajú platbu alebo nie, **musí obchodník** v momente získania osobných údajov **informovať spotrebiteľa o účele spracovania týchto údajov**.

3.2.2. Totožnosť obchodníka a jeho kontaktné údaje

Článok 5 ods. 1

b) totožnosť obchodníka, napríklad jeho obchodný názov, poštovú adresu, na ktorej má sídlo, a telefónne číslo;

Článok 6 ods. 1

b) totožnosť obchodníka, napríklad jeho obchodný názov;

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;

d) poštovú adresu miesta podnikania obchodníka (prípadne miesta podnikania obchodníka, v mene ktorého koná), ak sa líši od adresy uvedenej v súlade s písmenom c), na ktorú môže spotrebiteľ zaslať prípadnú reklamáciu;

3.2.2.1. Totožnosť obchodníka

Okrem ustanovení smernice o právach spotrebiteľov sa v článku 7 ods. 4 písm. b) smernice o nekalých obchodných praktikách stanovuje, že informácie o adrese a totožnosti obchodníka sa v prípade výzvy na kúpu považujú za podstatné informácie. Pokiaľ ide o **zmluvy uzavreté v prevádzkových priestoroch**, takéto informácie môžu byť zrejme z kontextu (pozri aj oddiel 3.1.3).

V súvislosti so zmluvami uzatvorenými mimo prevádzkových priestorov/uzavretými na diaľku sa v smernici o právach spotrebiteľov požaduje, aby **obchodník, ktorý koná v mene iného obchodníka**, uviedol aj totožnosť a adresu tohto druhého obchodníka. Aj online trhy, aj keď sú iba sprostredkovateľmi a „nekonajú v mene“ iného obchodníka, musia podniknúť kroky na zabezpečenie toho, aby bol **spotrebiteľ riadne informovaný o totožnosti skutočného obchodníka ponúkajúceho dotknutý tovar alebo služby** na základe informácií poskytnutých samotným obchodníkom. Ak trh neinformuje o totožnosti skutočného obchodníka, vytvára vlastne dojem, že skutočným obchodníkom je trh, a to môže viesť k jeho zodpovednosti za záväzky obchodníka.

Vo veci C-149/15, *Wathelet* ⁽⁷²⁾, sa Súdny dvor zaoberal zodpovednosťou offline sprostredkovateľa (autoservis) za súlad tovaru predávaného spotrebiteľom so zmluvou podľa bývalej smernice Európskeho parlamentu a Rady 1999/44/ES o predaji spotrebného tovaru ⁽⁷³⁾. Súdny dvor uviedol, že hoci smernica 1999/44/ES nerieši otázku zodpovednosti sprostredkovateľov voči spotrebiteľom, „**toto konštatovanie samo osebe nevylučuje, aby pojem ‚predávajúci‘ v zmysle článku 1 ods. 2 písm. c) smernice 1999/44/ES, mohol byť vykladaný v tom zmysle, že sa vzťahuje na obchodníka, ktorý koná na účet súkromnej osoby, ak sa z pohľadu spotrebiteľa javí ako predávajúci spotrebného tovaru na základe zmluvy v rámci svojich obchodných činností, podnikania alebo profesie. Tento obchodník by totiž mohol uviesť tohto spotrebiteľa v jeho vnímaní do omylu tak, že ho nechá, aby si myslel, že ide o vlastníka tovaru.**“ ⁽⁷⁴⁾

⁽⁷¹⁾ Pozri aj oddiel 2.9.5 usmernení k smernici o nekalých obchodných praktikách o „podstatných informáciách“ v prípade výziev na kúpu – článok 7 ods. 4.

⁽⁷²⁾ Vec C-149/15, *Wathelet*, ECLI:EU:C:2016:840.

⁽⁷³⁾ Smernica Európskeho parlamentu a Rady 1999/44/ES z 25. mája 1999 o určitých aspektoch predaja spotrebného tovaru a záruk na spotrebný tovar (Ú. v. ES L 171, 7.7.1999, s. 12).

⁽⁷⁴⁾ Tamže, body 33 – 34.

Súdny dvor konštatoval aj to, že „[v] tejto súvislosti na účely **určenia, či spotrebiteľ mohol pochopiť, že sprostredkovateľ koná na účet súkromnej osoby**, môžu byť relevantné stupeň účasti a intenzita úsilia, ktoré vynaložil sprostredkovateľ pri predaji, okolnosti, za ktorých bol predmetný tovar predstavený spotrebiteľovi, ako aj konanie tohto spotrebiteľa.“⁽⁷⁵⁾

Tieto závery Súdneho dvora týkajúce sa zodpovednosti offline sprostredkovateľa za súlad tovaru so zmluvou by mohli byť relevantné aj pre **iných sprostredkovateľov a iné záväzky obchodníkov podľa práva EÚ**, a to aj v online kontexte. **Za záväzky obchodníka** v súvislosti s predzmluvnými informáciami alebo plnením zmluvy podľa smernice o právach spotrebiteľov by konkrétne mohli byť **zodpovedné online trhy, keď sa z pohľadu spotrebiteľa podľa (navrhovanej) zmluvy prezentujú ako obchodníci**.

Vo veci C-149/15, *Wathelet*, Súdny dvor zdôraznil, že „[n]a to, **aby sa mohol tento spotrebiteľ dovoľávať ochrany, ktorú mu priznáva smernica 1999/44**, je [...] nevyhnutné, aby poznal totožnosť predávajúceho, a najmä to, že ide o súkromnú osobu alebo obchodníka.“⁽⁷⁶⁾ Aj keď je skutočný dodávateľ zároveň obchodníkom a spotrebiteľ by nebol zbavený svojich práv, spotrebiteľ by možno zmluvu neuzavrel, ak by bola známa totožnosť skutočného obchodníka. Spotrebiteľ by mohol mať obavy napríklad v súvislosti so spoľahlivosťou takéhoto obchodníka a možnosťou vymáhania práv spotrebiteľov voči nemu.

Neposkytnutie informácií o totožnosti obchodníka alebo poskytnutie nesprávnych údajov by predstavovalo porušenie smernice o právach spotrebiteľov. Mohlo by to predstavovať aj klamlivú prax podľa smernice o nekalých obchodných praktikách, pokiaľ to ovplyvňuje rozhodnutie spotrebiteľa o obchodnej transakcii. V práve EÚ existujú aj sektorové ustanovenia, ktoré podporujú túto požiadavku. Napríklad v prípade online predaja liekov⁽⁷⁷⁾ je prísne zakázané znejasňovať rozdiel medzi trhom a maloobchodníkom. Trh ponúkajúci lieky na trhu EÚ by mal zabezpečiť, aby si spotrebiteľia mohli overiť, že obchodník má príslušné oprávnenia a koná v súlade so zákonom⁽⁷⁸⁾.

Spôsob plnenia zmluvy zahŕňajúci obchodníka, ktorý je treťou stranou, nemá vplyv na práva a povinnosti týkajúce sa zmluvy vyplývajúcej zo smernice o právach spotrebiteľov. Napríklad v obchodnom modeli „dropshipping“ obchodník nedrží na sklade určitý tovar, ktorý predáva, ale po objednávke spotrebiteľa ho kúpi od tretej strany a nechá ho poslať priamo zákazníčkovi.

Ak však obchodník spracuje objednávku iba ako sprostredkovateľ a následne ju postúpi inému obchodníkovi na plnenie v mene tohto druhého obchodníka, potom by podľa veci *Wathelet* mohol byť prvý obchodník zodpovedný voči spotrebiteľovi, keďže z pohľadu spotrebiteľa sa tento obchodník prezentuje na základe zmluvy ako predávajúci spotrebného tovaru. Ak sa chce obchodník vyhnúť takejto zodpovednosti, musí jasne informovať spotrebiteľa, že koná ako sprostredkovateľ, a zreteľným spôsobom poskytnúť informácie o totožnosti skutočného predávajúceho⁽⁷⁹⁾.

V tejto súvislosti je potrebné poznamenať, že článok 6a písm. b) zavedený smernicou (EÚ) 2019/2161 obsahuje osobitnú dodatočnú požiadavku, aby poskytovatelia online trhov informovali spotrebiteľov o **postavení tretej strany**, ktorá ponúka tovar, služby alebo digitálny obsah na základe informácií poskytnutých treťou stranou (pozri oddiel 3.4.2).

3.2.2.2. Komunikačné prostriedky

Pokiaľ ide o zmluvy uzavreté na diaľku a zmluvy uzatvorené mimo prevádzkových priestorov, v článku 6 ods. 1 písm. c) v znení smernice (EÚ) 2019/2161 sa vyžaduje, aby obchodník ako súčasť predzmluvných informácií poskytol spotrebiteľovi informácie o týchto prostriedkoch komunikácie:

— poštovú adresu, telefónne číslo a e-mailovú adresu obchodníka, a

⁽⁷⁵⁾ Tamže, bod 44.

⁽⁷⁶⁾ Tamže, bod 37.

⁽⁷⁷⁾ V smernici Európskeho parlamentu a Rady 2001/83/ES zo 6. novembra 2001, ktorou sa ustanovuje zákonník Spoločenstva o humánných liekoch (Ú. v. ES L 311, 28.11.2001, s. 67), sa vyžaduje, aby mohla predávať lieky online iba oprávnená maloobchodná lekáreň (alebo maloobchodná lekáreň s povolením na základe vnútroštátneho práva). Maloobchodník musí na svojej webovej stránke zobraziť logo EÚ, ktoré umožňuje overiť, že daný subjekt pôsobí legálne.

⁽⁷⁸⁾ Pozri článok 85c smernice 2001/83/ES.

⁽⁷⁹⁾ Táto zásada je výslovne uvedená aj v súvislosti s online sprostredkovateľmi v článku 5 ods. 3 návrhu aktu o digitálnych službách. Ďalšie usmernenie k pojmu „obchodník“ možno očakávať v prejednávanej veci C-536/20, *Tiketa*, v ktorej sa rozoberá otázka, či sa môže online sprostredkovateľ (platforma na predaj lístkov) považovať za zodpovedného spolu s obchodníkom, ktorý skutočne poskytuje službu, najmä ak sprostredkovateľ neposkytol jasné informácie o tom, že koná len ako sprostredkovateľ.

— ak sú k dispozícii, iné online prostriedky písomnej komunikácie, ktoré umožňujú uchovávať obsah, dátum a čas korešpondencie na trvalom nosiči.

„Trvalý nosič“ je v článku 2 ods. 10 smernice o právach spotrebiteľov vymedzený ako „akýkoľvek prostriedok, ktorý umožňuje spotrebiteľovi alebo obchodníkovi uchovávať informácie určené jemu osobne spôsobom dostupným na budúce použitie na obdobie primerané účelu týchto informácií a ktorý umožňuje nezmenenú reprodukciu uložených informácií“ (pozri oddiel 4.4).

Napríklad čo sa týka aplikácií na odosielanie správ, niektoré z nich umožňujú odosielateľovi, ako je obchodník v kontexte B2C, automaticky alebo manuálne vymazávať zo svojho zariadenia aj zo zariadenia príjemcu správy, ktoré odoslal, a to v rámci určitého (krátkeho) časového rámca po ich doručení. Tieto komunikačné prostriedky preto účinne neumožňujú spotrebiteľovi uložiť prijatú správu. Príjemca by si možno dokázal svoje správy uložiť alebo zálohovať, musel by však mať vyššie technické zručnosti a znalosti, ktoré nemožno očakávať od priemerného spotrebiteľa. Preto bude potrebné uskutočniť individuálne posúdenie každej aplikácie na odosielanie správ, aby sa zistilo, či spĺňa stanovené kritériá, a to aj s prihliadnutím na neustály vývoj týchto aplikácií.

Súdny dvor vo veci C-649/17, *Amazon EU*, konkrétne skonštatoval, že možnosť spotrebiteľov rýchlo kontaktovať obchodníkov a účinne s nimi komunikovať má zásadný význam pre ochranu a účinný výkon práv spotrebiteľov⁽⁸⁰⁾. Preto každý komunikačný prostriedok používaný obchodníkom musí byť schopný splniť kritériá priamej a účinnej komunikácie.

Súdny dvor vo svojom rozhodnutí potvrdil, že ustanovenie článku 6 ods. 1 písm. c) **nebráni tomu, aby na splnenie kritérií priamej a účinnej komunikácie obchodník poskytol iné komunikačné prostriedky** než tie, ktoré sú uvedené v uvedenom ustanovení⁽⁸¹⁾.

Tento výklad zostáva relevantný aj po zmenách zavedených smernicou (EÚ) 2019/2161. Obchodník musí pred uzavretím zmluvy informovať spotrebiteľa o uvedených komunikačných prostriedkoch a o splnení kritérií stanovených v článku 6 ods. 1 písm. c), **nič mu však nebráni sprístupniť aj alternatívne prostriedky komunikácie**. Môžu to byť napríklad automatizované hlasové asistenti alebo prostriedky online písomnej komunikácie (chatboty), ktoré nemajú vlastnosti uvedené v článku 6 ods. 1 písm. c). Na takéto dodatočné prostriedky sa budú vzťahovať všeobecné pravidlá smernice o nekalých obchodných praktikách. Obchodníci by mali predovšetkým jasne a včas informovať spotrebiteľov, či tieto alternatívne prostriedky umožňujú spotrebiteľom sledovať písomnú korešpondenciu vrátane dátumu a času.

Obchodník musí zabezpečiť aj to, aby všetky prostriedky online komunikácie, o ktorých bol spotrebiteľ informovaný pred uzavretím zmluvy (a pri potvrdení zmluvy) v súlade s článkom 6 ods. 1 písm. c), boli ľahko dostupné na rozhraní obchodníka. Žiadne dodatočné komunikačné prostriedky by sa nemali prezentovať a propagovať spôsobom, ktorý spotrebiteľom sťažuje prístup ku komunikačným prostriedkom poskytovaným v súlade s článkom 6 ods. 1 písm. c) a ich používanie.

Účelom poskytovania komunikačných prostriedkov je umožniť, aby spotrebiteľ mohol rýchlo a účinne kontaktovať obchodníka. To znamená, že treba prijať opatrenia, aby sa zabezpečilo, že napríklad telefónne hovory sa budú preberať počas úradných hodín, a že na komunikáciu e-mailom sa bude bezodkladne odpovedať.

3.2.2.3. Miesto usadenia sa

Pojem „usadenie sa“ je v tejto požiadavke na informácie rovnaký ako pojem použitý napríklad v smernici 2006/123/ES o službách, v ktorej je vymedzený (článok 4) ako „faktický výkon hospodárskej činnosti, ako je uvedené v článku 43 zmluvy, poskytovateľom na neurčitý čas a prostredníctvom stabilnej infraštruktúry, odkiaľ sa skutočne vykonáva podnikateľská činnosť poskytovania služieb“. V odôvodnení 37 tejto smernice sa uvádza, že „[...] V prípadoch, v ktorých má poskytovateľ viaceré miesta usadenia sa, je potrebné určiť, z ktorého z nich poskytuje dotknutú službu [...]“.

Rovnaký prístup sa môže použiť na určenie miesta, ktorého poštová adresa by sa mala poskytovať na základe smernice. Keďže sa vyžadujú informácie o „poštovej“ adrese, mala by sa vzťahovať na fyzické miesto:

— ako adresu obchodníka napríklad nestačí poskytnúť len P.O. Box.

⁽⁸⁰⁾ Vec C-649/17, *Amazon EU*, ECLI:EU:C:2019:576, bod 41.

⁽⁸¹⁾ Tamže, bod 52.

3.2.2.4. Miesto podnikania

Pojem „miesto podnikania“ by mal znamenať miesto, kde sa prijímajú zásadné rozhodnutia týkajúce sa všeobecného riadenia obchodníka a kde sa uskutočňujú funkcie jeho centrálnej správy. Tento záver vyplýva napríklad z rozsudku Súdneho dvora vo veci C-73/06, Planzer:

„Určenie miesta sídla hospodárskej činnosti predpokladá zohľadnenie súhrnu faktorov, medzi ktorými sa v prvom rade nachádza sídlo, miesto ústredia, miesto stretnutia riadiacich osôb spoločnosti a miesto, obvykle totožné, v ktorom sa rozhoduje o všeobecnej podnikovej politike. Iné faktory ako napríklad bydlisko riadiacich osôb, miesto konania valného zhromaždenia, miesto uloženia správnych a účtovných dokumentov a miesto hlavného priebehu finančných činností, najmä bankových, sa môžu zohľadniť taktiež.“⁽⁸²⁾

3.2.3. Cena

Článok 5 ods. 1

c) celkovú cenu tovaru alebo služieb vrátane daní, alebo ak vzhľadom na charakter tovaru alebo služieb nemožno cenu primerane stanoviť vopred, spôsob, akým sa vypočíta, a prípadne všetky ďalšie náklady na dopravu, dodanie alebo poštovné, alebo ak tieto poplatky nemožno primerane vypočítať vopred, skutočnosť, že do ceny môžu byť zarátané takéto ďalšie poplatky;

Článok 6 ods. 1

e) celkovú cenu tovaru alebo služieb vrátane daní, alebo ak vzhľadom na charakter tovaru alebo služieb nemožno cenu primerane stanoviť vopred, spôsob, akým sa vypočíta, a prípadne všetky ďalšie náklady na dopravu, dodanie alebo poštovné a akékoľvek iné náklady, alebo ak tieto poplatky nemožno primerane vypočítať vopred, skutočnosť, že takéto ďalšie poplatky môžu byť do ceny zarátané. **V prípade zmluvy na dobu neurčitú alebo zmluvy obsahujúcej predplatné celková cena zahŕňa celkové náklady za zúčtovacie obdobie. Ak sú takéto zmluvy účtované pevnou sadzbou, celková cena znamená zároveň celkové mesačné náklady. Ak celkové náklady nemožno vypočítať vopred, uvedie sa spôsob, akým sa cena vypočíta;**

Podčiarknuté časti článku 6 ods. 1 písm. e) predstavujú dodatočné požiadavky na informácie o cenách, ktoré sa vzťahujú len na zmluvy uzavreté na diaľku/zmluvy uzatvorené mimo prevádzkových priestorov, v porovnaní s tými, ktoré sú uvedené v článku 5 ods. 1 písm. c) v prípade zmlúv uzavretých v prevádzkových priestoroch. Najmä pri zmluvách uzavretých na diaľku/zmluvách uzatvorených mimo prevádzkových priestorov sa vyžadujú osobitné informácie v prípade **predplatného a zmlúv na dobu neurčitú**.

Ak je výrobok (alebo jeden z výrobkov) poskytnutý na základe zmluvy na dobu neurčitú alebo na základe predplatného spoplatnený pevnou sadzbou, mali by sa poskytnúť informácie o celkových nákladoch za zúčtovacie obdobie a o celkových mesačných nákladoch.

— Napríklad predplatné internetu alebo audiovizuálnych mediálnych služieb sa zvyčajne spoplatňuje pevnou sadzbou za mesiac/dva mesiace/štvrtrok bez ohľadu na ich používanie. Spotrebiteľovi, ktorý chce uzavrieť zmluvu na predplatné online alebo mimo prevádzkových priestorov, by sa preto museli poskytnúť informácie o mesačných nákladoch a – ak je zúčtovacie obdobie odlišné – aj informácie o nákladoch za zúčtovacie obdobie.

Ak zmluva zahŕňa alebo obsahuje výrobok, pri ktorom sa celkové náklady nemôžu vypočítať vopred, obchodník by mal informovať spotrebiteľa o spôsobe, akým sa tieto variabilné náklady vypočítajú:

— Napríklad v prípade hlasových telefónnych služieb, ktorých cena závisí od skutočného používania, by mal obchodník odkázať spotrebiteľa na podrobný cenník telefonických hovorov⁽⁸³⁾.

⁽⁸²⁾ Vec C-73/06, Planzer, ECLI:EU:C:2007:397, bod 61.

⁽⁸³⁾ Pokiaľ ide o elektronické komunikačné služby, pozri aj článok 102 ods. 1 a prílohu VIII k smernici 2018/1972 (európsky kódex elektronických komunikácií), ako aj vzor zhrnutia zmluvy a v ňom uvedené podrobné informácie o cene za elektronické komunikačné služby, ako sa stanovuje vo vykonávacom nariadení (EÚ) 2019/2243.

V prípade zmlúv uzatvorených mimo prevádzkových priestorov a zmlúv uzavretých na diaľku spotrebiteľa podľa článku 6 ods. 6 nemusia znášať žiadne dodatočné poplatky alebo náklady, o ktorých ich obchodník neinformoval. Odráža to povinnosť obchodníka informovať spotrebiteľa o plnej cene vrátane všetkých príslušných daní, ciel a dodatočných poplatkov, najmä akejkoľvek dovoznej DPH, ciel, colného odbavenia atď., ktoré sa vzťahujú na nákupy od obchodníkov z krajín mimo EÚ⁽⁸⁴⁾.

V prípade, že digitálny obsah alebo digitálna služba obsahuje **voliteľné možnosti dodatočného a zabudovaného nákupu**, spotrebiteľ by mal byť pred nadobudnutím tohto digitálneho produktu riadne informovaný o tom, že takéto dodatočné možnosti nákupu môžu byť ponúknuté. Táto požiadavka by sa mohla vzťahovať napríklad na:

- aplikácie, ktoré zahŕňajú nákupy v rámci danej aplikácie, ako sú prídavné funkcie (add-ons) alebo vyššie úrovne k videohrám,
- predplatné služieb audiovizuálneho obsahu, ktoré zahŕňa voliteľný obsah „pay-per-view“ (filmy) ponúkaný za dodatočnú platbu.

3.2.4. Dodanie a plnenie zmluvy

Článok 5 ods. 1

d) prípadne podmienky týkajúce sa platby, dodania a plnenia, lehotu, do ktorej sa obchodník zaväzuje dodať tovar alebo poskytnúť službu, a obchodníckove podmienky vybavovania reklamácií;

Článok 6 ods. 1

g) podmienky týkajúce sa platby, dodania a plnenia, lehotu, do ktorej sa obchodník zaväzuje dodať tovar alebo poskytnúť služby, a prípadne obchodníckove podmienky vybavovania reklamácií;

Táto požiadavka na informácie je podobná v prípade zmlúv uzavretých v prevádzkových priestoroch aj zmlúv uzatvorených mimo prevádzkových priestorov/uzavretých na diaľku s výnimkou, že v prípade **zmlúv uzavretých v prevádzkových priestoroch** by sa všetky príslušné informácie mali poskytovať len, „prípadne“, zatiaľ čo v prípade **zmlúv uzatvorených mimo prevádzkových priestorov/zmlúv uzavretých na diaľku** by sa mali poskytovať vo všetkých prípadoch, s výnimkou informácií týkajúcich sa obchodníckových podmienok vybavovania reklamácií, ktoré sa vyžadujú len „prípadne“.

Táto požiadavka na informácie je rovnaká ako v článku 7 ods. 4 písm. d) smernice o nekalých obchodných praktikách. Podľa smernice o nekalých obchodných praktikách však musia byť informácie o podmienkach platby, dodaní a predvedení uvedené vo výzve na kúpu len vtedy, ak sú v porovnaní s dôslednými trhovými postupmi nevýhodné pre spotrebiteľa.

Obchodník by spĺňal požiadavky článku 5 ods. 1 písm. d) alebo článku 6 ods. 1 písm. g), pokiaľ ide o lehotu dodania alebo plnenia, aj keby uviedol **lehotu (napr. „desať dní“ alebo „dva týždne“) od uzatvorenia zmluvy** (zadania objednávky spotrebiteľom). Obchodník nemusí nevyhnutne určiť konkrétny kalendárny dátum, keďže z praktického hľadiska to nemusí byť vždy uskutočniteľné.

Na **zmluvy uzavreté v prevádzkových priestoroch** sa povinnosť informovať o lehote, do ktorej sa obchodník zaväzuje dodať tovar alebo poskytnúť službu, nevzťahuje v prípade, ak sa **dodanie alebo plnenie uskutoční okamžite**.

V prípade **kúpnych zmlúv uzavretých v prevádzkových priestoroch** by sa požiadavka uvádzať lehotu dodania len „prípadne“ mala vykladať v zmysle článku 18. Konkrétne by obchodník nemal mať povinnosť informovať o lehote dodania tovaru, ak má v úmysle ho dodať v rámci **štandardnej lehoty 30 dní uvedenej v článku 18**. To mu samozrejme nebráni v tom, aby spotrebiteľovi oznámil inú lehotu dodania, alebo aby sa obchodník a spotrebiteľ dohodli na inom dátume. Dohodnutý dátum by potom predstavoval „dohodnutú“ lehotu dodania, ako sa uvádza v článku 18 (pozri aj oddiel 6 o dodaní).

V článku 7 nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2018/644⁽⁸⁵⁾ o službách **cezhraničného dodávania balíkov** sa vyžaduje, aby všetci obchodníci uzatvárajúci so spotrebiteľmi kúpne zmluvy, ktoré zahŕňajú zasielanie cezhraničných balíkov, ak je to možné a v náležitých prípadoch, sprístupnili pred uzatvorením zmluvy informácie o možnostiach cezhraničného dodávania v súvislosti s danou kúpnu zmluvou, o sadzbách, ktoré majú spotrebiteľa zaplatiť za cezhraničné dodávanie balíkov, a prípadne aj o svojich vlastných postupoch vybavovania sťažností.

⁽⁸⁴⁾ Informácie o online nákupe tovaru pochádzajúceho z krajiny mimo Európskej únie nájdete na adrese: https://ec.europa.eu/taxation_customs/buying-goods-online-coming-non-european-union-country_en.

⁽⁸⁵⁾ Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2018/644 z 18. apríla 2018 o službách cezhraničného dodávania balíkov (Ú. v. EÚ L 112, 2.5.2018, s. 19).

Pokiaľ ide o **online digitálny obsah a služby**, treba poznamenať, že podľa článku 5 ods. 1 smernice o digitálnom obsahu ich obchodník musí dodať spotrebiteľovi **bez zbytočného odkladu** po uzavretí zmluvy, pokiaľ sa nedohodne inak. V súlade s článkom 7 ods. 3 a článkom 8 ods. 8 smernice o právach spotrebiteľov, pokiaľ ide o zmluvy o dodávaní (digitálnych) služieb (pozri oddiel 5.6), a článkom 16 prvým odsekom písm. m) smernice o právach spotrebiteľov, pokiaľ ide o zmluvy o dodávaní online digitálneho obsahu (pozri oddiel 5.7), dodávateľ by mal získať **predchádzajúcu výslovnú žiadosť/súhlas spotrebiteľa** na poskytovanie digitálnej služby alebo online digitálneho obsahu pred uplynutím práva na odstúpenie od zmluvy. V opačnom prípade by spotrebiteľ stále mohol odstúpiť od príslušných zmlúv a bol by oprávnený nezaplatiť (alebo požadovať náhradu) za digitálnu službu alebo online digitálny obsah prijatý v súlade s článkom 14 ods. 4 smernice o právach spotrebiteľov (pozri oddiel 5.8).

V článku 5 ods. 2 smernice o digitálnom obsahu sa okrem toho objasňuje, že obchodník si splní povinnosť dodania, keď:

- a) sa umožní dostupnosť digitálneho obsahu alebo akýchkoľvek prostriedkov vhodných na prístup k digitálnemu obsahu alebo jeho stiahnutie alebo sa umožní prístup k nim spotrebiteľovi alebo do fyzického alebo virtuálneho priestoru, ktorý si spotrebiteľ na tento účel zvolil;
- b) sa digitálna služba sprístupní spotrebiteľovi alebo do fyzického alebo virtuálneho priestoru, ktorý si spotrebiteľ na tento účel zvolil.

3.2.5. Podmienky týkajúce sa platby

Príklady **podmienok týkajúcich sa platby**, ktoré by mali byť spotrebiteľovi vysvetlené obzvlášť jasne, sú:

- platby prostredníctvom telefónneho účtu spotrebiteľa,
- pri zmluvách o predplatnom, napríklad v súvislosti s online videohrami, podmienky, na základe ktorých obchodník využije informácie o platobných prostriedkoch (napr. údaje o kreditnej karte), ktoré spotrebiteľ uviedol pri prvom predplatení, aj na vyúčtovanie následných nákupov bez toho, aby spotrebiteľa vyzval na opätovné zadanie týchto informácií.

Platby podliehajú smernici Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2015/2366⁽⁸⁶⁾ o platobných službách (pozri aj oddiel 8 týkajúci sa článku 19 o poplatkoch za používanie platobných prostriedkov). V článku 64 ods. 1 smernice sa uvádza, že „[č]lenské štáty zabezpečia, aby sa platobná transakcia považovala za autorizovanú len vtedy, keď platiteľ udelil súhlas s vykonaním platobnej transakcie. Platiteľ môže autorizovať platobnú transakciu pred jej vykonaním alebo, ak sa na tom platiteľ a poskytovateľ platobných služieb dohodnú, po jej vykonaní.“

Okrem toho by spotrebiteľia mali byť vopred jednoznačne a dôrazne informovaní o **platobných podmienkach** v prípade týchto dodatočných nákupov pred tým, ako sa zaviazujú ku kúpe hlavného digitálneho produktu, v rámci ktorého sa tieto nákupy ponúkajú.

Štandardné nastavenie platieb by nemalo umožňovať uskutočnenie dodatočných nákupov bez toho, aby s nimi spotrebiteľ výslovne súhlasil (napr. použitím hesla alebo iných vhodných prostriedkov). Pokiaľ ide o nákupy v rámci aplikácie, ak systém poskytuje časový interval pre platnosť autentifikácie (napr. interval 15 minút), obchodníci by nemali automaticky uplatňovať štandardné nastavenia, ale vyžiadať si výslovný súhlas spotrebiteľa aj pokiaľ ide o uplatniteľnú dĺžku platnosti⁽⁸⁷⁾.

3.2.6. Záruky a popredajný servis

Článok 5 ods. 1

- 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;

Článok 6 ods. 1

- l) pripomenutie existencie zákonnej záruky súladu tovaru, digitálneho obsahu a digitálnych služieb so zmluvou;
- m) prípadne informáciu o existencii a podmienkach popredajnej pomoci spotrebiteľovi a popredajného servisu a obchodných záruk;

⁽⁸⁶⁾ Smernica Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2015/2366 z 25. novembra 2015 o platobných službách na vnútornom trhu, ktorou sa menia smernice 2002/65/ES, 2009/110/ES a 2013/36/EÚ a nariadenie (EÚ) č. 1093/2010 a ktorou sa zrušuje smernica 2007/64/ES (Ú. v. EÚ L 337, 23.12.2015, s. 35).

⁽⁸⁷⁾ Pozri IP/14/187 z 27. 2. 2014 a *Common Position of the national consumer enforcement authorities on consumer protection in relation to 'in-app purchases' for on-line games* (spoločnú pozíciu vnútroštátnych spotrebiteľských orgánov presadzovania práva v oblasti ochrany spotrebiteľa v súvislosti s nákupmi v rámci aplikácie pre online hry) dostupnú na adrese: https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/sk/IP_14_187 a https://ec.europa.eu/info/sites/default/files/common-position_of_national_authorities_within_cpc_2013_en_0.pdf.

Hoci sú uvedené ustanovenia trochu odlišné, zmluvy uzavreté v prevádzkových priestoroch a zmluvy uzatvorené mimo prevádzkových priestorov/uzavreté na diaľku podliehajú prakticky rovnakým požiadavkám na informácie o **zákonnej záruke a možnom popredajnom servise**.

Hmotnoprávne pravidlá týkajúce sa **zákonnej záruky** sú stanovené v článku 10 smernice o predaji tovaru a článku 11 smernice o digitálnom obsahu. Týmito pravidlami sa stanovuje:

- v prípade **tovaru** zodpovednosť predávajúceho za nesúlad so zmluvou (chybu), ktorá existovala v čase dodania a prejaví sa do dvoch rokov od dodania (alebo počas dlhšej záručnej lehoty podľa príslušných vnútroštátnych právnych predpisov),
- v prípade **digitálneho obsahu alebo digitálnej služby** zodpovednosť dodávateľa za nesúlad so zmluvou, ktorý existoval v čase dodania a ktorý sa prejaví do dvoch rokov od dodania (alebo počas dlhšej záručnej lehoty podľa príslušných vnútroštátnych právnych predpisov), ak sa dodajú v rámci jedného úkonu dodania alebo v rámci zmluvného obdobia dodania v prípade digitálneho obsahu alebo digitálnej služby, ktoré sa dodávajú nepretržite.

V článku 6 ods. 1 písm. l) smernice o právach spotrebiteľov sa používa pojem „pripomenutie existencie“, preto nie je potrebné poskytovať podrobné informácie o zákonnej záruke. Aby však obchodník splnil požiadavky na informácie, musí spotrebiteľov informovať aspoň o tom, že zákonná záruka existuje, a uviesť jej trvanie.

V smernici o predaji tovaru a v smernici o digitálnom obsahu sa v zásade plne harmonizujú pravidlá v rámci rozsahu ich pôsobnosti. Len v niektorých aspektoch môžu členské štáty stanoviť silnejšiu ochranu spotrebiteľa, najmä dlhšie záručné lehoty ⁽⁸⁸⁾.

Obchodníci, najmä cezhraniční online obchodníci, môžu svoje ponuky zacieliť na trhy niekoľkých členských štátov bez toho, aby prispôbovali informácie pre každý cieľový trh. S cieľom pokryť potenciálne rozdiely vo vnútroštátnych právnych požiadavkách by preto títo obchodníci mali uznať aj možné prísnejšie pravidlá, ktoré môžu existovať v rôznych členských štátoch, na ktoré sa zameriavajú. Konkrétne by sa mali odvolávať na skutočnosť, že **dva roky sú minimálnou dobou trvania zákonnej záruky a že vnútroštátne právo krajiny pobytu spotrebiteľa môže stanovovať silnejšie práva spotrebiteľov**.

Okrem pripomenutia zákonnej záruky musí obchodník dodávajúci tovar alebo služby poskytnúť aj informácie o akýchkoľvek **popredajných výhodách**, ktoré dobrovoľne poskytuje dodávateľ tovaru alebo služieb alebo iní dotknutí obchodníci, ako je výrobca tovaru.

Informácie o existencii a podmienkach **popredajnej zákaznickej podpory, popredajných služieb a/alebo obchodných záruk** sa musia poskytnúť len vtedy, ak sú takéto doplňujúce výhody skutočne ponúkané.

Obchodná záruka je v širšom zmysle vymedzená v článku 2 ods. 14 smernice ako záväzok vrátiť zaplatenú cenu alebo vymeniť alebo opraviť tovar alebo zariadenie jeho servis, ak nie je v súlade so zmluvou alebo nesplní iné požiadavky. Neexistujú žiadne vymedzenia iných foriem výhod. V praxi by ten istý druh výhody mohli uvádzať na trh rôzni obchodníci pod rôznymi názvami.

Na základe smernice o predaji tovaru je obchodná záruka, ktorú môže poskytnúť predávajúci alebo iná strana, ako je výrobca, pre vydavateľa záruky právne záväzná. Bez ohľadu na to sú práva spotrebiteľa v rámci obchodnej záruky stanovené zmluvne, a preto sa budú líšiť medzi jednotlivými obchodníkmi alebo dokonca v prípade rôzneho tovaru ponúkaného tým istým obchodníkom ⁽⁸⁹⁾. Ak v súlade s článkom 17 smernice o predaji tovaru výrobca vydá „**obchodnú záruku týkajúcu sa životnosti tovaru**“ na určité obdobie, spotrebiteľ má nárok na opravu a výmenu, ako je stanovené v smernici o predaji tovaru.

V informáciách o týchto popredajných výhodách by sa malo vysvetliť najmä to, kde sa bude príslušný servis vykonávať a kto znáša náklady na dopravu (ak je to relevantné). Nesprávne alebo klamlivé informácie o popredajných výhodách môžu predstavovať klamlivú praxiu podľa smernice o nekalých obchodných praktikách. V smernici o nekalých obchodných praktikách sa zakazuje „prezentovanie práv, ktoré spotrebiteľom prislúchajú podľa právnych predpisov, ako charakteristickej črty ponuky obchodníka“ [pozri článok 6 ods. 1 písm. g) a bod 10 prílohy I] ⁽⁹⁰⁾.

⁽⁸⁸⁾ Pozri napríklad článok 11 ods. 2 druhý pododsek smernice o predaji tovaru.

⁽⁸⁹⁾ Podľa článku 17 ods. 1 smernice o predaji tovaru je každá obchodná záruka pre poskytovateľa záruky záväzná za podmienok stanovených v záručnom liste a v rámci súvisiacej reklamy dostupnej v čase uzavretia zmluvy alebo pred jej uzavretím.

⁽⁹⁰⁾ Rozsah, v akom musí obchodník informovať spotrebiteľa o obchodnej záruke poskytnutej treťou stranou (výrobcom), je predmetom prejednávanej veci C-179/21, Victorinox.

3.2.7. Dĺžka trvania zmluvy a vypovedanie zmluvy

Článok 5 ods. 1 písm. f) a článok 6 ods. 1 písm. o)
 prípadne informáciu o dĺžke trvania zmluvy, alebo ak je zmluva uzatvorená na dobu neurčitú alebo sa automaticky obnovuje,
 o podmienkach vypovedania zmluvy;
 Článok 6 ods. 1
 p) prípadne informáciu o minimálnej dĺžke trvania záväzkov spotrebiteľa vyplývajúcich zo zmluvy;

Informácie o podmienkach vypovedania zmluvy na dobu neurčitú alebo zmluvy, ktorá sa automaticky obnovuje (požadované v prípade zmlúv uzavretých v prevádzkových priestoroch aj zmlúv uzatvorených mimo prevádzkových priestorov/uzavretých na diaľku), by mali zahŕňať najmä informácie o:

- príslušných poplatkoch,
- postupoch vypovedania, najmä výpovednej lehote a spôsobe, akým má byť vypovedanie oznámené (napr. e-mailová alebo poštová adresa).

V prípade **zmlúv uzavretých na diaľku a zmlúv uzatvorených mimo prevádzkových priestorov** sa v článku 6 ods. 1 písm. p) okrem toho požadujú informácie o minimálnej dĺžke trvania záväzkov spotrebiteľa, t. j. o minimálnom časovom období, za ktoré je spotrebiteľ na základe podmienok ponúkaných obchodníkom povinný zaplatiť:

- *Napríklad zmluva na poskytovanie mobilných telefónnych služieb na 24 mesiacov môže zahŕňať minimálnu lehotu 6 mesiacov, za ktorú je v prípade predčasného vypovedania zmluvy potrebné zaplatiť* ⁽⁹¹⁾.

Takéto minimálne obdobie, počas ktorého nie je vypovedanie zmluvy povolené, by sa takisto malo považovať za jednu z **hlavných podmienok vypovedania zmluvy** na dobu neurčitú alebo zmluvy, ktorá sa automaticky obnovuje v zmysle článku 5 ods. 1 písm. f). Preto by sa informácie o minimálnej dĺžke trvania mali poskytovať aj v prípade zmlúv na dobu neurčitú a zmlúv obnovovaných automaticky, ktoré boli uzavreté v prevádzkových priestoroch a sú predmetom článku 5 ods. 1 písm. f).

V smernici sa stanovujú len požiadavky na informácie týkajúce sa vypovedania a predĺženia zmlúv. Posúdenie spravodlivosti príslušných zmluvných ustanovení podlieha smernici o nekalých zmluvných podmienkach 93/13/EHS ⁽⁹²⁾. Osobitné pravidlá týkajúce sa trvania, predĺženia a vypovedania zmlúv môžu byť stanovené v príslušných právnych predpisoch EÚ špecifických pre daný sektor ⁽⁹³⁾.

3.2.8. Funkčnosť, kompatibilita a interoperabilita

V súlade so zmenami zavedenými smernicou (EÚ) 2019/2161 musia obchodníci ponúkajúci tovar s digitálnymi prvkami („inteligentné“ zariadenia), digitálny obsah a digitálne služby informovať spotrebiteľa aj o ich **funkčnosti, kompatibilite a interoperabilite**. Príslušné požiadavky sú stanovené za rovnakých podmienok v článku 6 ods. 1 písm. r) a s) pre zmluvy uzatvorené mimo prevádzkových priestorov a zmluvy uzavreté na diaľku a v článku 5 ods. 1 písm. g) a h) pre zmluvy uzavreté v prevádzkových priestoroch.

Článok 5 ods. 1 písm. g) a článok 6 ods. 1 písm. r):
 prípadne informáciu o funkčnosti tovaru s digitálnymi prvkami, digitálneho obsahu a digitálnych služieb vrátane uplatniteľných technických ochranných opatrení;
 Článok 5 ods. 1 písm. h) a článok 6 ods. 1 písm. 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 logicky predpokladať, že o nich vie.

Pojmy funkčnosť, kompatibilita a interoperabilita sú vymedzené v článku 2 smernice o digitálnom obsahu.

⁽⁹¹⁾ Pozri článok 105 ods. 1 a článok 107 kódexu EECC.

⁽⁹²⁾ Pozri aj oznámenie Komisie s názvom Usmernenie k výkladu a uplatňovaniu smernice Rady 93/13/EHS o nekalých podmienkach v spotrebiteľských zmluvách (Ú. v. EÚ C 323, 27.9.2019, s. 4).

⁽⁹³⁾ Napríklad v článkoch 105 a 107 smernice (EÚ) 2018/1972 (európsky kódex elektronických komunikácií), pokiaľ ide o elektronické komunikačné služby.

„Tovar s digitálnymi prvkami“ (t. j. „inteligentné“ zariadenia) je podkategóriou v aktualizovanom vymedzení pojmu „tovar“ v smernici o predaji tovaru, ktoré sa uplatňuje aj v kontexte smernice o právach spotrebiteľov. V odôvodnení 14 smernice o predaji tovaru sa vysvetľuje, že „tovar s digitálnymi prvkami“ má ako súčasť digitálny obsah alebo digitálnu službu alebo je s digitálnym obsahom alebo digitálnou službou prepojený takým spôsobom, že absencia tohto digitálneho obsahu alebo digitálnej služby by zabránila tovaru plniť jeho funkcie. Digitálnym obsahom, ktorý je súčasťou tovaru alebo je s ním prepojený, môžu byť akékoľvek údaje, ktoré sa vytvárajú a dodávajú v digitálnej forme, ako napríklad operačné systémy, aplikácie a akýkoľvek ďalší softvér. Digitálny obsah sa môže nainštalovať vopred v momente uzavretia kúpnej zmluvy alebo ho možno nainštalovať následne, ak je to stanovené v danej zmluve. Digitálne služby prepojené s tovarom môžu zahŕňať služby, ktoré umožňujú vytváranie, spracúvanie alebo uchovávanie údajov v digitálnej forme alebo prístup k nim, napríklad softvér ako služba ponúkaný v prostredí cloud computingu, nepretržité dodávanie údajov o premávke v navigačnom systéme alebo nepretržité dodávanie individuálne prispôbených tréningových plánov v prípade inteligentných hodínok.

Obchodník by mal posúdiť potrebu poskytovať informácie o vlastnostiach tovaru s digitálnymi prvkami, digitálnom obsahu alebo digitálnej službe podľa ich konkrétnych vlastností. Nasledujúci orientačný a nevyčerpávajúci zoznam prvkov, ktorý zahŕňa aj **aspekty funkčnosti, kompatibility a interoperability**, možno použiť ako kontrolný zoznam pri rozhodovaní o tom, aké informácie sa majú poskytnúť o konkrétnom tovare s digitálnymi prvkami, digitálnom obsahu alebo digitálnej službe (pozri aj oddiel 3.2.1 týkajúci sa informácií o hlavných vlastnostiach):

1. jazyk, príp. jazyky rozhrania tovaru s digitálnymi prvkami, digitálneho obsahu alebo digitálnej služby a jazyk, príp. jazyky akýchkoľvek používateľských pokynov na ich obsluhu, ak sa líšia od jazyka, príp. jazykov rozhrania;
2. spôsob poskytovania digitálneho obsahu alebo digitálnej služby: napríklad stríming, online, jednorazové stiahnutie, prístup k sťahovaniu na určitý čas;
3. v prípade audio alebo video súborov: dĺžka prehrávania obsahu;
4. v prípade sťahovateľných súborov: typ a veľkosť súboru;
5. či sa obchodník alebo tretia strana zaviazali alebo nezaviazali tovar s digitálnymi prvkami, digitálny obsah alebo digitálnu službu udržiavať alebo aktualizovať;
6. podmienky, ktoré nie sú priamo spojené s interoperabilitou, napríklad:
 - a) sledovanie a/alebo personalizácia;
 - b) potreba internetového pripojenia a jeho technické požiadavky (napríklad minimálna rýchlosť sťahovania a odosielania dát);
 - c) potreba, aby ostatní používatelia mali nainštalovaný špecifický softvér (napr. komunikačný softvér);
7. obmedzenia pri používaní, napríklad:
 - a) obmedzenia toho, koľkokrát alebo ako dlho možno digitálny obsah alebo digitálnu službu sledovať, čítať alebo používať;
 - b) obmedzenia opakovaného použitia, napríklad na účely vyhotovenia súkromných kópií;
 - c) obmedzenia vyplývajúce z umiestnenia zariadenia spotrebiteľa;
 - d) všetky funkcie, ktoré sú podmienené dodatočnými nákupmi, napríklad plateného obsahu, členstva v klube alebo doplnkového hardvéru alebo softvéru;
8. zariadenia, s ktorými možno digitálny obsah alebo digitálnu službu používať, a prípadne potrebný operačný systém a dodatočný softvér (vrátane čísla verzie) a hardvér (napríklad rýchlosť procesora a vlastnosti grafickej karty);
9. akékoľvek špecifiká týkajúce sa funkcií „internetu vecí“ tovaru s digitálnymi prvkami.

3.3. *Dodatočné požiadavky na zmluvy uzatvorené mimo prevádzkových priestorov a na zmluvy uzavreté na diaľku*

3.3.1. *Personalizovaná cena*

Článok 6 ods. 1

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

Táto požiadavka na informácie zavedená smernicou (EÚ) 2019/2161 sa vzťahuje na zmluvy uzavreté na diaľku a zmluvy uzatvorené mimo prevádzkových priestorov. V praxi bude relevantná len pre zmluvy uzavreté online, ktoré umožňujú využívať automatizované rozhodovanie a profilovanie spotrebiteľského správania na personalizáciu ceny pre konkrétnych spotrebiteľov alebo konkrétne kategórie spotrebiteľov.

Ak sa takéto techniky používajú na personalizáciu ceny, spotrebiteľia by o tom mali byť jednoznačne a dôrazne informovaní, aby mohli pri rozhodovaní o kúpe zohľadniť potenciálne riziká.

Ako sa vysvetľuje v odôvodnení 45 smernice (EÚ) 2019/2161, „[t]áto 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“.

Dynamické oceňovanie znamená zmeny cien v dôsledku premenných, ktoré nesúvisia so zákazníkom, ako je denná doba, dostupná ponuka, ceny konkurentov. Ak sa dynamické oceňovanie používa bez personalizácie ceny, rôzni spotrebiteľia alebo skupiny spotrebiteľov by mali vidieť rovnakú cenu, ak nakupujú rovnaký produkt v rovnakom čase, bez ohľadu na ich profil a individuálne vlastnosti.

Cenové rozdiely v dôsledku rozdielov v daniach alebo príslušných poplatkoch (napr. rozdiely v sadzbách DPH medzi členskými štátmi) takisto nepredstavujú personalizované oceňovanie. Podobne ani zníženie ceny, ktoré sa uplatňuje všeobecne a nie je zamerané na konkrétneho jednotlivca alebo skupinu vybranú automatizovaným profilovaním, nepatrí do kategórie personalizovaného oceňovania.

Personalizované oceňovanie je o prispôbení. Obchodníci zhromažďujú údaje o jednotlivých spotrebiteľoch pomocou automatizovaného rozhodovania na profilovanie správania spotrebiteľov. Na určenie profilu spotrebiteľa možno použiť prvky, ako sú údaje o histórii vyhľadávania alebo o výpočtovom zariadení.

Online obchodník by napríklad mohol ako formu dynamického oceňovania zvýšiť cenu, keď zaznamená zvýšenú návštevnosť webového sídla. Algoritmus však môže na profilovanie správania spotrebiteľa a personalizáciu ceny pre tohto spotrebiteľa použiť aj „počet kliknutí“ tohto spotrebiteľa na konkrétnej webovej stránke.

Požiadavka v smernici o právach spotrebiteľov sa obmedzuje na informácie o výskyte personalizácie. Ide o dodatočnú požiadavku na informácie, ktorá by mala byť splnená v čase ponúknutia personalizovanej ceny. 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“ [odôvodnenie 45 smernice (EÚ) 2019/2161]. Na personalizované oceňovanie sa môžu vzťahovať osobitné pravidlá o automatizovanom rozhodovaní uvedené v článku 22 všeobecného nariadenia o ochrane údajov⁽⁹⁴⁾. Ďalšie požiadavky všeobecného nariadenia o ochrane údajov relevantné v tejto súvislosti zahŕňajú požiadavku na právny základ podľa článku 6, ako aj informačné povinnosti podľa článkov 12 až 14.

Poskytnutie informácií o automatizovanom rozhodovaní v zásadách ochrany osobných údajov obchodníka nebude postačujúce na splnenie požiadaviek na predzmluvné informácie o personalizácii cien v súlade so smernicou o právach spotrebiteľov. Informácie o personalizácii ceny by mali byť poskytnuté pred každou transakciou, nielen ako súčasť všeobecných informácií o spracúvaní osobných údajov obchodníkom.

3.3.2. *Náklady na používanie prostriedkov komunikácie na diaľku*

Článok 6 ods. 1

f) *náklady na používanie prostriedku komunikácie na diaľku na účel uzavretia zmluvy, ak sa tieto náklady počítajú na základe inej ako základnej sadzby;*

⁽⁹⁴⁾ Ďalšie usmernenia nájdete v dokumente Pracovnej skupiny pre ochranu údajov zriadenej podľa článku 29: Usmernenia k automatizovanému individuálnemu rozhodovaniu a profilovaniu na účely nariadenia (EÚ) 2016/679.

Táto požiadavka na informácie by sa uplatňovala najmä v prípadoch, keď obchodník inzeruje číslo služby so zvýšenou sadzbou (PRS), na ktoré musí spotrebiteľ zavolať so žiadosťou o uzatvorenie zmluvy na ponúkaný tovar alebo služby.

3.3.3. Zálohy a finančné záruky

Článok 6 ods. 1

q) prípadne informáciu o existencii záloh alebo iných finančných záruk, ktoré musí spotrebiteľ na žiadosť obchodníka zaplatiť alebo poskytnúť, a o podmienkach, ktoré sa na ne vzťahujú;

Zálohy a finančné záruky sú typické v zmluvách o prenájme, ktoré sa týkajú poskytnutia hodnotného predmetu k dispozícii spotrebiteľovi, ako je napríklad prenájom vozidla. Ako bolo vysvetlené v odôvodnení 33: „Obchodník by mal byť povinný vopred informovať spotrebiteľa o akýchkoľvek podmienkach, na základe ktorých platí spotrebiteľ obchodníkovi zálohu, vrátane podmienky, keď je zablokovaná určitá suma na kreditnej alebo debetnej karte spotrebiteľa.“

— Napríklad informácie o podmienkach záruky by mali predovšetkým objasniť, či bude predmetná suma zablokovaná alebo odpísaná z účtu spotrebiteľa, a tiež kedy a za akých podmienok bude odblokovaná alebo vrátená spotrebiteľovi.

3.3.4. Mechanizmy nápravy mimosúdnou cestou

Článok 6 ods. 1

t) prípadne informáciu o možnosti pristúpiť k postupu riešenia sporov a k náprave mimosúdnou cestou, ktorému podlieha obchodník, a o podmienkach možnosti využitia tohto postupu.

Uvedená požiadavka na informácie sa vzťahuje na akýkoľvek postup riešenia sporov a nápravu mimosúdnou cestou, ktorému obchodník podlieha, vrátane postupov, ktoré spadajú do rozsahu pôsobnosti smernice Európskeho parlamentu a Rady 2013/11/EÚ o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov⁽⁹⁵⁾ (ďalej len „smernica o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov“).

Smernicou o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov sa zabezpečuje, aby obyvatelia EÚ mali pri riešení ich sporov s obchodníkmi so sídlom v EÚ prístup k postupom riešenia sporov mimosúdnou cestou. Stanovujú sa v nej osobitné požiadavky na kvalitu subjektov a postupov alternatívneho riešenia sporov. Podľa smernice o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov sa za „subjekty alternatívneho riešenia sporov“ považujú iba orgány alternatívneho riešenia sporov, ktoré členské štáty posúdili z hľadiska týchto požiadaviek a boli oznámené Komisii.

Smernica o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov sa uplatňuje na vnútroštátne a cezhraničné spory týkajúce sa zmluvných záväzkov vyplývajúcich z kúpnych zmlúv alebo zmlúv o dodávaní služieb, bez ohľadu na to, aký výrobok alebo službu si spotrebiteľ zakúpil (vylúčené sú len spory týkajúce sa zdravia a vyššieho vzdelávania⁽⁹⁶⁾), či bol výrobok alebo služba zakúpený online alebo offline a či obchodník má sídlo v členskom štáte spotrebiteľa alebo v inom členskom štáte.

Ak je teda postupom mimosúdného riešenia, o ktorom obchodník informuje spotrebiteľa podľa článku 6 ods. 1 písm. t) smernice o právach spotrebiteľov „subjekt alternatívneho riešenia sporov“, ako je vymedzený v článku 4 ods. 1 písm. h) smernice o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov, obchodník musí spĺňať aj požiadavky stanovené v článku 13 tejto smernice. V tomto článku sa vyžaduje, aby obchodníci informovali spotrebiteľov o subjekte, príp. subjektoch alternatívneho riešenia sporov, do ktorých pôsobnosti títo obchodníci patria, ak sa títo obchodníci zaviazu alebo sú povinní využívať tieto subjekty na riešenie sporov so spotrebiteľmi. Tieto informácie musia zahŕňať adresu webového sídla príslušného subjektu alebo subjektov alternatívneho riešenia sporov. Podľa článku 13 ods. 2 smernice o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov sa informácie uvádzajú jasným, zrozumiteľným a ľahko prístupným spôsobom na obchodníkovej webovej stránke, ak takáto stránka existuje, a prípadne vo všeobecných podmienkach kúpnych zmlúv alebo zmlúv o dodávaní služieb medzi obchodníkom a spotrebiteľom.

⁽⁹⁵⁾ Smernica Európskeho parlamentu a Rady 2013/11/EÚ z 21. mája 2013 o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov, ktorou sa mení nariadenie (ES) č. 2006/2004 a smernica 2009/22/ES (smernica o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov) (Ú. v. EÚ L 165, 18.6.2013, s. 63).

⁽⁹⁶⁾ Výnimky z rozsahu pôsobnosti smernice o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov nájdete v jej článku 2 ods. 2.

Súdny dvor v tejto súvislosti vysvetlil, že z hľadiska článku 13 ods. 2 smernice o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a článku 6 ods. 1 písm. t) smernice o právach spotrebiteľov nepostačuje, aby spotrebiteľ dostal informácie o alternatívnom riešení sporov až v čase uzavretia zmluvy s obchodníkom, či už v rámci všeobecných zmluvných podmienok alebo v inom dokumente, než sú tieto podmienky. Musí ich dostať včas pred uzavretím zmluvy a nie až v štádiu jej uzavretia ⁽⁹⁷⁾.

V článku 14 ods. 1 nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 524/2013 ⁽⁹⁸⁾ o riešení spotrebiteľských sporov online (ďalej len „nariadenie o riešení spotrebiteľských sporov online“) sa vyžaduje, aby obchodníci so sídlom na území Únie, ktorí uzatvárajú kúpne zmluvy alebo zmluvy o službách online, a obchodné miesta online so sídlom na území Únie uvádzali na svojich webových sídlach elektronický odkaz na platformu na riešenie spotrebiteľských sporov online ⁽⁹⁹⁾.

3.4. **Dodatočné požiadavky pre online trhy**

Smernicou (EÚ) 2019/2161 sa mení smernica o právach spotrebiteľov aj smernica o nekalých obchodných praktikách zavedením informačných povinností pre „**online trhy**“. Online trhy sú vymedzené v článku 2 ods. 17 smernice o právach spotrebiteľov ⁽¹⁰⁰⁾.

Článok 2

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;

Smernicou (EÚ) 2019/2161 sa do smernice o právach spotrebiteľov pridal nový článok 6a „Dodatočné osobitné požiadavky na informácie v prípade zmlúv uzatváraných na online trhoch“.

Článok 6a sa začína všeobecným ustanovením, v ktorom sa stanovujú požiadavky týkajúce sa dostupnosti informácií, ktoré má poskytovať online trh – tieto formálne požiadavky zodpovedajú existujúcim požiadavkám v článku 6 ods. 1 a článku 8 ods. 1 pre všetky zmluvy uzavreté na diaľku:

Článok 6a

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:

Osobitné informačné povinnosti sú stanovené v článku 6a ods. 1. V písmene a) sa vyžaduje transparentnosť parametrov, ktoré určujú poradie, kým v písmenách b), c) a d) sa vyžadujú informácie o postavení druhej zmluvnej strany, o uplatniteľnosti práv spotrebiteľa a o tom, kto je zodpovedný za plnenie zmluvy.

3.4.1. **Kritériá určujúce poradie**

Článok 6a ods. 1

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;

⁽⁹⁷⁾ Vec C-380/19, Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände, ECLI:EU:C:2020:498, body 34 – 35.

⁽⁹⁸⁾ 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).

⁽⁹⁹⁾ <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=SK>.

⁽¹⁰⁰⁾ V Komisiou predloženom návrhu nariadenia Európskeho parlamentu a Rady o súťažeschopných a spravodlivých trhoch digitálneho sektora, COM(2020) 842 final z 15. decembra 2020, 2020/0374(COD), (akt o digitálnych trhoch) sa stanovujú dodatočné povinnosti na niektorých trhoch, ktoré prevádzkujú takzvaní strážcovia prístupu.

Smernicou (EÚ) 2019/2161 sa pridala podobná informačná povinnosť aj do smernice o nekalých obchodných praktikách ako nový odsek 4a v článku 7 o klamlivých opomenutiach konania. Okrem toho sa do prílohy I k smernici o nekalých obchodných praktikách (čiernej listiny) pridal nový bod 11a, ktorým sa vo výsledkoch vyhľadávania zakazuje nezverejnená reklama a platená propagácia.

Povinnosť v smernici o právach spotrebiteľov sa uplatňuje na online trhy umožňujúce priame uzatváranie spotrebiteľských zmlúv s tretími stranami (zmluvy B2C aj C2C). Nevzťahuje sa naopak na nástroje na porovnávanie cien a internetové vyhľadávače, keď nefungujú ako online trhy – títo sprostredkovatelia podliehajú iba požiadavkám smernice o nekalých obchodných praktikách.

Pojem „poradie“ je vymedzený v článku 2 písm. m) smernice o nekalých obchodných praktikách ako „relatívna prednosť priznaná produktom, prezentovaná, organizovaná alebo oznamovaná obchodníkom, bez ohľadu na technologické prostriedky použité na takúto prezentáciu, organizáciu alebo oznámenie“. Rovnaké vymedzenie sa uplatňuje aj v kontexte smernice o právach spotrebiteľov.

V odôvodnení 19 smernice (EÚ) 2019/2161 sa to ďalej vysvetľuje ako „...ktorá je výsledkom aj používania algoritmickeho radenia, ratingových alebo hodnotiacich mechanizmov, vizuálnych zvýraznení alebo iných nástrojov na zvýraznenie (saliencie) či ich kombinácií“.

Povinnosť informovať o parametroch na určenie poradia vzniká vtedy, keď trh na základe dopytu vyhľadávania spotrebiteľa poskytne výsledky vyhľadávania odkazujúce na výrobky ponúkané rôznymi obchodníkmi alebo spotrebiteľmi, ktoré sú hosťované na danom trhu. **Nevzťahuje sa naopak na štandardnú organizáciu online rozhrania, ktoré sa zobrazuje spotrebiteľovi a ktoré nie je výsledkom konkrétneho dopytu vyhľadávania v tomto online rozhraní.**

Pokiaľ ide o obsah informácií, trh musí poskytovať „všeobecné“ informácie o hlavných parametroch určujúcich poradie výrobkov a o „relatívnom význame“ týchto parametrov v porovnaní s inými parametrami.

Podľa odôvodnenia 22 smernice (EÚ) 2019/2161 „[p]arametre, 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.“

Informáciou o poradí nie je dotknutá smernica Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/943⁽¹⁰¹⁾ o obchodnom tajomstve. Ako je vysvetlené v súbežnej povinnosti transparentnosti určovania poradia pre všetky online platformy a internetové vyhľadávače, ktorá je stanovená v článku 5 nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2019/1150⁽¹⁰²⁾ (ďalej len „nariadenie P2B“), znamená to, že zváženie obchodných záujmov príslušných poskytovateľov by nikdy nemalo viesť k odmietnutiu zverejniť hlavné parametre, ktoré určujú poradie. Zároveň sa v smernici (EÚ) 2016/943 ani v nariadení P2B nevyžaduje zverejnenie podrobného fungovania mechanizmov určovania poradia príslušných poskytovateľov ani ich algoritmov⁽¹⁰³⁾. Rovnaký prístup platí pre požiadavku na informácie podľa smernice o právach spotrebiteľov.

Opis štandardných parametrov určovania poradia môže zostať na všeobecnej úrovni a nemusí sa prezentovať spôsobom prispôbeným pre každý jednotlivý dopyt vyhľadávania⁽¹⁰⁴⁾. Okrem všeobecných požiadaviek na ich dostupnosť musia byť informácie o parametroch určovania poradia sprístupnené v osobitnej časti online rozhrania, ktorá je priamo a ľahko dostupná zo stránky, na ktorej sú uvedené ponuky⁽¹⁰⁵⁾.

Táto informačná povinnosť sa vzťahuje aj na prípady, keď obchodník umožňuje vyhľadávanie na online rozhraní **hlasovými príkazmi** (prostredníctvom „digitálnych asistentov“), a nie písaním. Aj v tomto prípade musia byť informácie sprístupnené k nahliadnutiu na webovom sídle/v aplikácii obchodníka v „osobitnej časti online rozhrania“.

Pravidlami o transparentnosti určovania poradia voči spotrebiteľom (v smernici o právach spotrebiteľov a smernici o nekalých obchodných praktikách) sa vymedzuje „poradie“ v podstate podobným spôsobom ako v nariadení P2B. Nariadením P2B sa vyžaduje, aby platformy informovali svojich komerčných používateľov prostredníctvom informácií v obchodných podmienkach platformy pre podniky alebo sprístupnili informácie v predzmluvnej fáze.

⁽¹⁰¹⁾ Smernica Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/943 z 8. júna 2016 o ochrane nesprístupneného know-how a obchodných informácií (obchodného tajomstva) pred ich neoprávneným získaním, využitím a sprístupnením (Ú. v. EÚ L 157, 15.6.2016, s. 1).

⁽¹⁰²⁾ 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).

⁽¹⁰³⁾ Pozri odôvodnenie 23 smernice (EÚ) 2019/2161 a odôvodnenie 27 nariadenia P2B.

⁽¹⁰⁴⁾ Pozri odôvodnenie 23 smernice (EÚ) 2019/2161.

⁽¹⁰⁵⁾ Pozri článok 7 ods. 4a smernice o nekalých obchodných praktikách.

Hoci sú príslušné požiadavky na informácie podobné, ich „cieľové skupiny“ sú odlišné. Z tohto dôvodu sa v ustanoveniach smernice o právach spotrebiteľov (a smernice o nekalých obchodných praktikách) vyžadujú len „všeobecné“ informácie o hlavných parametroch určovania poradia a ich relatívnom význame. Tento rozdiel oproti nariadeniu P2B je odrazom informačných potrieb **spotrebiteľov, ktorí požadujú stručné a ľahko zrozumiteľné informácie**. Z rovnakého dôvodu sa v pravidlách smernice o právach spotrebiteľov (a smernice o nekalých obchodných praktikách) takisto nevyžaduje vysvetlenie „dôvodov“ relatívneho významu hlavných parametrov určovania poradia, ktoré sa vyžaduje v nariadení P2B.

Prakticky povedané, poskytovatelia online sprostredkovateľských služieb budú môcť použiť podrobnejšie informácie, ktoré poskytnú svojim komerčným používateľom podľa nariadenia P2B, ako základ pre návrh spotrebiteľsky orientovaného vysvetlenia parametrov určovania poradia. Komisia vydala usmernenia k transparentnosti určovania poradia podľa nariadenia P2B ⁽¹⁰⁶⁾. Tieto usmernenia sa týkajú niekoľkých otázok, ktoré sú nepriamo relevantné aj pri uplatňovaní pravidiel smernice o právach spotrebiteľov a smernice o nekalých obchodných praktikách týkajúcich sa transparentnosti určovania poradia, ako je pojem „hlavné parametre“, „relatívna dôležitosť“ a „priama a nepriama odplata“.

3.4.2. Postavenie druhej zmluvnej strany

Článok 6a ods. 1

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;

Podobná požiadavka týkajúca sa postavenia dodávateľa, ktorý je treťou stranou, je stanovená v novom písmene f) článku 7 ods. 4 smernice o nekalých obchodných praktikách, ktoré sa zaoberá výzvou na kúpu.

Účelom tejto požiadavky na informácie konkrétne pre online trhy je zabezpečiť, aby spotrebiteľia vždy vedeli, od koho kupujú tovar alebo službu na online trhu – od obchodníka alebo iného spotrebiteľa. Chybný predpoklad, že dodávateľom, ktorý je treťou stranou, je obchodník, môže spotrebiteľovi spôsobiť problémy, ak pri nákupe cez internet nastanú problémy (napr. nesúlad tovaru so zmluvou), a ak sa následne ukáže, že predpisy v oblasti ochrany spotrebiteľa, ako je právo na odstúpenie od zmluvy do 14 dní alebo zákonná záruka, sa na zmluvu v skutočnosti nevzťahujú.

V ustanoveniach smernice o právach spotrebiteľov aj smernice o nekalých obchodných praktikách sa uvádza, že informácie o postavení dodávateľa, ktorý je treťou stranou, by sa mali zakladať na vyhlásení tohto dodávateľa, ktoré potom online trh odošle spotrebiteľovi. Preto sa môže online trh opierať predovšetkým o vyhlásenie, ktoré poskytol dodávateľ, ktorý je treťou stranou. Tento prístup je v súlade so zákazom ukladať online sprostredkovateľom všeobecné povinnosti monitorovania podľa smernice o elektronickom obchode ⁽¹⁰⁷⁾ v rozsahu, v akom sa príslušné ustanovenia smernice o elektronickom obchode vzťahujú na online trh. Zároveň tým nie sú dotknuté povinnosti trhu týkajúce sa nezákonného obsahu, ako je konanie na základe oznámenia, ktorým sa platforma informuje o konkrétnych podvodných ponukách obchodníkov ⁽¹⁰⁸⁾.

Malo by sa zdôrazniť, že v článku 6a ods. 1 písm. b) sa stanovuje požiadavka na informácie s cieľom podporiť zrozumiteľnosť pre spotrebiteľov nakupujúcich na online trhoch. Vlastné vyhlásenie je dobrým ukazovateľom právneho postavenia dodávateľa, nenahrádza však vymedzenie pojmu „obchodník“, ktoré sa stále musí uplatňovať v súlade s uvedenými kritériami. V tejto súvislosti je potrebné odkázať na bod 22 prílohy I k smernici o nekalých obchodných praktikách (čiernej listiny), v ktorom sa obchodníkom zakazuje predstierať, že nie sú obchodníkmi. Tento zákaz sa vzťahuje na akékoľvek nesprávne alebo nepresné vyhlásenie o tom, že subjekt nie je obchodníkom podľa tohto nového pravidla o informovaní.

3.4.3. Informácie o neuplatniteľnosti spotrebiteľského práva EÚ

Článok 6a ods. 1 písm. c) má za cieľ podnietiť obchodníkov, aby správne deklarovali svoje postavenie. Vyžaduje sa v ňom aj to, aby poskytovateľ online trhu upozornil spotrebiteľov, že nepoživajú práva spotrebiteľov, ak dodávateľ, ktorý je treťou stranou, deklaroval svoje postavenie ako subjekt, ktorý nie je obchodníkom.

⁽¹⁰⁶⁾ Oznámenie Komisie – Usmernenia k transparentnosti určovania poradia podľa nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2019/1150 (Ú. v. EÚ C 424, 8.12.2020, s. 1).

⁽¹⁰⁷⁾ Rovnaké pravidlo je uvedené v Komisiou predloženom návrhu aktu o digitálnych službách, pozri na adrese: https://ec.europa.eu/info/strategy/priorities-2019-2024/europe-fit-digital-age/digital-services-act-ensuring-safe-and-accountable-online-environment_sk.

⁽¹⁰⁸⁾ Pozri článok 14 ods. 2 smernice o elektronickom obchode.

Článok 6a ods. 1

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;*

Informácie o tom, že na zmluvu sa neuplatňujú práva spotrebiteľa z EÚ, musia stručne a čo najzreteľnejšie sprevádzať informáciu, že dodávateľ, ktorý je tretou stranou, deklaroval svoje postavenie ako subjekt, ktorý nie je obchodníkom. Hlavným účelom tohto oznámenia je upozorniť spotrebiteľov, že sa nemôžu spoliehať na právnu ochranu, ktorú by bežne očakávali, ako je právo na odstúpenie od zmluvy alebo zákonná záruka, a aby zmluvu uzavreli s plným vedomím týchto obmedzení.

3.4.4. *Rozdelenie povinností súvisiacich so zmluvou*

Článok 6a ods. 1

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.*

Spotrebiteľia využívajúci online trh uzatvárajú zmluvy na dodávku osobitných produktov ponúkaných na trhu buď s poskytovateľom trhu, alebo s dodávateľom, ktorý je tretou stranou. Spotrebiteľ má okrem toho uzatvorenú aj (rámcovú) zmluvu s poskytovateľom online trhu a ten má zmluvy s dodávateľmi na trhu. Tieto zmluvy upravujú podmienky používania služby trhu pre používateľov, a to vrátane služieb, ktoré trh ponúka spotrebiteľom v súvislosti s ich zmluvami s dodávateľmi na konkrétne produkty.

Cieľom článku 6a ods. 1 písm. d) je zabezpečiť, aby bolo pri uzatváraní zmlúv s dodávateľmi na trhu, ktorí sú tretími stranami, spotrebiteľom jasné, „ako sa povinnosti súvisiace so zmluvou delia medzi“ dodávateľa, ktorý je tretou stranou, a poskytovateľa trhu. Vyžaduje sa v ňom, aby trh pripomenul spotrebiteľovi akúkoľvek zodpovednosť, ktorú trh mohol prevziať v súvislosti s takýmito zmluvami voči spotrebiteľovi.

Tieto informácie o rozdelení povinností medzi poskytovateľa online trhu a dodávateľa, ktorý je tretou stranou, sa musia poskytovať len „prípadne“. Konkrétne sa táto požiadavka vzťahuje len na prípady, keď má online trh a dodávateľ, ktorý je tretou stranou, spoločnú zodpovednosť voči spotrebiteľom. Online trh by napríklad mohol prevziať zodpovednosť za dodanie tovaru, zatiaľ čo dodávateľ, ktorý je tretou stranou, zostáva zodpovedný za súlad tovaru so zmluvou.

V smernici o právach spotrebiteľov sa neupravuje, ako sa majú povinnosti medzi strany rozdeliť. Je na online trhu a obchodníkovi, ktorý je tretou stranou, aby sa dohodli na svojich príslušných povinnostiach v súvislosti so zmluvami uzatvorenými na trhu v súlade s platnými vnútroštátnymi právnymi predpismi a trh o tom musí náležite informovať spotrebiteľov.

V odôvodnení 27 smernice (EÚ) 2019/2161 je uvedené, ako by online trh mohol vykonávať túto novú informačnú povinnosť: „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.“ V odôvodnení 27 sa takisto uvádza, že informácie by sa mali poskytovať jednoznačne a komplexne, a nie iba v štandardných zmluvných podmienkach alebo podobných zmluvných dokumentoch.

3.4.5. *Možnosť uložiť dodatočné požiadavky na informácie*

V článku 6a ods. 2 sa členským štátom umožňuje uložiť dodatočné požiadavky na informácie pre online trhy, pričom sa zohľadnia pravidlá smernice 2000/31/ES o elektronickom obchode.

Článok 6a

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.

Táto možnosť úpravy je teda podobná všeobecnejšej možnosti uvedenej v článku 6 ods. 8, ktorá členským štátom umožňuje uložiť dodatočné požiadavky na informácie (ako sa uvádza v oddiele 3.1.5).

4. Osobitné požiadavky na zmluvy uzavreté na diaľku

4.1. Vymedzenie pojmu zmluva uzavretá na diaľku

V článku 2 sa zmluva uzavretá na diaľku vymedzuje takto: „7. ‚zmluva uzavretá na diaľku‘ je akákoľvek zmluva uzavretá medzi obchodníkom a spotrebiteľom v rámci systému predaja alebo poskytovania služieb organizovaného na diaľku bez súčasnej fyzickej prítomnosti obchodníka a spotrebiteľa výhradne s využitím jedného alebo viacerých prostriedkov komunikácie na diaľku, a to až do uzavretia zmluvy vrátane tohto okamihu“.

V odôvodnení 20 sa poskytujú ďalšie vysvetlenia tohto pojmu vrátane príkladov prostriedkov komunikácie na diaľku: „Vymedzenie pojmu ‚zmluva uzavretá na diaľku‘ by sa malo vzťahovať na všetky prípady, keď je zmluva medzi obchodníkom a spotrebiteľom uzatvorená v rámci systému predaja alebo poskytovania služieb organizovaného na diaľku výhradne s využitím jedného alebo viacerých prostriedkov komunikácie na diaľku (napríklad objednávka poštou, internet, telefón alebo fax), a to až do ich uzavretia vrátane tohto okamihu. Toto vymedzenie by sa tiež malo vzťahovať na situácie, keď spotrebiteľ navštívi prevádzkové priestory iba na účely získania informácií o tovare alebo službe a následné rokovanie a uzatvorenie zmluvy sa uskutoční na diaľku. Naopak, zmluva, ktorá sa prerokuje v prevádzkových priestoroch obchodníka a nakoniec sa uzavrie prostredníctvom prostriedkov komunikácie na diaľku, by sa za zmluvu uzavretú na diaľku považovať nemala. Rovnako by sa za zmluvu uzavretú na diaľku nemala považovať ani zmluva, o ktorej sa začne rokovať prostredníctvom komunikácie na diaľku, no nakoniec sa uzavrie v prevádzkových priestoroch obchodníka. Podobne by pojem ‚zmluva uzavretá na diaľku‘ nemal zahŕňať objednávky, ktoré spotrebiteľ uskutoční prostredníctvom prostriedkov komunikácie na diaľku s cieľom požiadať odborníka o poskytnutie služby, ako napríklad v prípade spotrebiteľa, ktorý sa telefonicky objedná u kaderníka. [...]“.

Pri uzatváraní zmluvy na diaľku môžu zmluvné strany používať **kombináciu niekoľkých rôznych prostriedkov komunikácie na diaľku** (napr. webové sídlo, mobilná aplikácia alebo telefonický hovor). Skutočnosť, že strany sa po uzavretí zmluvy na diaľku stretnú, zvyčajne v čase dodania alebo platby, by nemala zmeniť klasifikáciu zmluvy ako zmluvy uzavretej na diaľku. Ak spotrebiteľ navštívil obchodné priestory iba na účely získania informácií o tovare alebo službe, zmluva, o ktorej bude následne rokovať a ktorú s obchodníkom uzavrie na diaľku, by sa mala považovať za zmluvu uzavretú na diaľku. Dohodnutie stretnutia s obchodníkom sa za zmluvu uzavretú na diaľku nepovažuje, no záväzná napríklad telefonická rezervácia tovaru, ktorý sa má vyzdvihnúť, alebo služieb, ktoré sa majú poskytnúť v určitom termíne, sa na účely smernice za zmluvu uzavretú na diaľku považovať pravdepodobne bude.

Smernica sa uplatňuje len na zmluvy uzavreté na diaľku v rámci **systému predaja alebo poskytovania služieb organizovaného na diaľku**. Napríklad ak obchodník len výnimočne uzatvára zmluvu so spotrebiteľom e-mailom alebo telefonicky po tom, ako ho spotrebiteľ kontaktuje, takáto zmluva by sa podľa smernice nemala považovať za zmluvu uzavretú na diaľku. Nie je však potrebné, aby obchodník na predaj na diaľku zaviedol komplexnú organizáciu, ako je online rozhranie. K uplatňovaniu požiadaviek smernice o právach spotrebiteľov by viedli aj jednoduchšie dojednania, ako je podpora používania e-mailu alebo telefónu na uzatváranie zmlúv so spotrebiteľmi.

Obchodník môže na uzatváranie zmlúv, na ktoré sa vzťahuje smernica, používať online trh. Ako bolo vysvetlené v odôvodnení 20: „[...] Pojem ‚systém predaja alebo poskytovania služieb organizovaný na diaľku‘ by mal zahŕňať systémy, ktoré ponúka iná tretia strana ako obchodník, ale obchodník ich využíva, ako napríklad platforma online. Nemal by sa však vzťahovať na prípady, keď internetová stránka iba poskytuje informácie o obchodníkovi, jeho tovare a/alebo službách a o jeho kontaktných údajoch.“

Uplatňovanie smernice o právach spotrebiteľov nezávisí od technológie používanej obchodníkom. Je irelevantné, či spotrebiteľ uzavrie „normálnu“ zmluvu na diaľku cez internet alebo na to použije technológiu blockchainu ⁽¹⁰⁹⁾.

4.2. Predzmluvné informácie:

4.2.1. Informácie, ktoré je potrebné poskytnúť bezprostredne pred podaním objednávky

Článok 8

2. Ak zmluva, ktorá sa má uzavrieť na diaľku pomocou elektronických prostriedkov, ukladá spotrebiteľovi povinnosť zaplatiť, obchodník musí spotrebiteľa upozorniť na informácie uvedené v článku 6 ods. 1 písm. a), e), o) a p), a to jednoznačne, dôrazne a bezprostredne pred tým, ako spotrebiteľ podá objednávku.

Článok 8 ods. 2 sa týka informácií, ktoré sa musia spotrebiteľom poskytnúť bezprostredne pred uzatvorením zmlúv elektronickými prostriedkami a zaplatením ceny.

V smernici sa nevymedzuje pojem „elektronické prostriedky“, ale vzhľadom na vysvetlenie uvedené v odôvodnení 39 by sa mal tento pojem vykladať tak, že odkazuje na **zmluvy uzavreté prostredníctvom internetových stránok a iných online rozhraní**: „Je dôležité zabezpečiť, aby si spotrebiteľ mohol v zmluvách uzavretých na diaľku prostredníctvom internetových stránok v plnom rozsahu prečítať hlavné časti zmluvy a porozumieť im predtým, než podá objednávku. Na tento účel by sa malo v tejto smernici stanoviť, že tieto časti musia byť zobrazené v tesnej blízkosti potvrdenia, ktoré sa vyžaduje pred podaním objednávky. [...]“ Okrem toho vzhľadom na vymedzenie pojmu „elektronickým spôsobom“ v smernici Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2015/1535 ⁽¹¹⁰⁾ sa článok 8 ods. 2 môže vzťahovať aj na iné technológie, ako je digitálny obsah poskytovaný prostredníctvom televíznych set-top boxov.

Článok 8 ods. 2 smernice o právach spotrebiteľov by sa mal chápať v kontexte vnútroštátnych predpisov, ktorými sa transponujú ustanovenia smernice 2000/31/ES o elektronickom obchode týkajúce sa uzatvárania zmlúv, ktoré sa uplatňujú v prípade, že zmluva patrí do vymedzenia pojmu „služba informačnej spoločnosti“, t. j. akákoľvek služba poskytovaná bežne za odmenu, na diaľku, elektronickým spôsobom a na základe individuálnej žiadosti príjemcu služieb.

V článku 8 ods. 9 smernice o právach spotrebiteľov sa výslovne potvrdzuje, že tým nie sú dotknuté ustanovenia uvedené v článkoch 9 a 11 smernice 2000/31/ES, na základe ktorých je obchodník povinný **umožniť spotrebiteľovi, aby si elektronickú objednávku pred jej zadaním overil**.

Článok 8 ods. 2 smernice o právach spotrebiteľov by sa preto v praxi uplatňoval v okamihu, keď je spotrebiteľ požiadaný o overenie objednávky v súlade so smernicou o elektronickom obchode, t. j. o kontrolu obsahu nákupného košíka pred kliknutím na tlačidlo „kúpiť“ ⁽¹¹¹⁾.

⁽¹⁰⁹⁾ Táto zásada platí aj pre transakcie, pri ktorých sa používajú takzvané „inteligentné zmluvy“. Pojmom „inteligentná zmluva“ sa opisuje počítačový program alebo transakčný protokol, ktorý má automaticky vykonávať, kontrolovať alebo dokumentovať právne relevantné udalosti a činnosti. Konsenzuálne vymedzenie „inteligentných zmlúv“ však ešte neexistuje. Podľa správy o právnom a regulačnom rámci blockchainov a inteligentných zmlúv, ktorú vypracovala spoločnosť ConsenSys AG v mene Monitorovacieho strediska a fóra EÚ pre technológiu blockchainu, tento pojem vo všeobecnosti znamená počítačový kód, ktorý je uložený na blockchaine a ku ktorému má prístup jedna alebo viac strán (https://www.eublockchainforum.eu/sites/default/files/reports/report_legal_v1.0.pdf). Tieto programy sa často spúšťajú sami a využívajú vlastnosti blockchainu, ako je odolnosť proti neoprávnenej manipulácii, decentralizované spracovanie a podobne. Keďže „inteligentná zmluva“ funguje podľa podmienok konkrétnej zmluvy, ktorú vykonáva, nemal by sa tento výraz používať ako synonymum pre samotnú zmluvu.

⁽¹¹⁰⁾ Smernica Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2015/1535 z 9. septembra 2015, ktorou sa stanovuje postup pri poskytovaní informácií v oblasti technických predpisov a pravidiel vzťahujúcich sa na služby informačnej spoločnosti (Ú. v. EÚ L 241, 17.9.2015, s. 1). Článok 1 písm. b) bod ii): „**elektronickým spôsobom**“ znamená, že služba sa z miesta pôvodu odošle a na mieste určenia prijíma prostredníctvom elektronického zariadenia, určeného na spracovávanie (vrátane digitálneho komprimovania) a uskladňovanie údajov a je úplne vysielaná, prenášaná a prijímaná po drôte, prostredníctvom rádiových vln, optickým spôsobom, alebo inými elektromagnetickými prostriedkami.

⁽¹¹¹⁾ Niektorí obchodníci prezentujú iné výrobky, ktoré sa spotrebiteľom „môžu páčiť“ počas záverečnej fázy procesu objednávania, čo môže spotrebiteľom sťažiť kontrolu ich objednávky a uistenie sa, že je všetko správne. Ak by takáto prezentácia mohla zmiasť spotrebiteľa a zabrániť správne pochopeniu hlavných prvkov zmluvy pred podaním objednávky, mohla by sa takáto praktika kvalifikovať ako klamlivá podľa článku 6 alebo 7 smernice o nekalých obchodných praktikách.

Pojem „bezprostredne pred tým“ uvedený v článku 8 ods. 2 by mal zahŕňať v prvom rade **časové hľadisko** a mal by sa chápať tak, že znamená „tesne pred“. Okrem toho pojem „dôrazne“ uvedený v článku 8 ods. 2 a pojem „tesná blízkosť“ uvedený v odôvodnení 39 naznačujú prísnejšie požiadavky týkajúce sa **prezentovania informácií** v porovnaní so všeobecnými požiadavkami podľa článku 6 ods. 1 a článku 8 ods. 1. Informácie by mali byť prezentované takým spôsobom, aby ich spotrebiteľ mohol skutočne vidieť a prečítať pred podaním objednávky bez toho, aby musel opustiť stránku používanú na podanie objednávky.

Osobitné požiadavky na predzmluvné informácie uvedené v článku 8 ods. 2 sú:

1. hlavné vlastnosti [článok 6 ods. 1 písm. a)];
2. celková cena [článok 6 ods. 1 písm. e)];
3. dĺžka trvania zmluvy a podmienky jej vypovedania [článok 6 ods. 1 písm. o)];
4. prípadne minimálna dĺžka trvania zmluvy [článok 6 ods. 1 písm. p)].

4.2.2. Tlačidlo na potvrdenie objednávky

Článok 8

2. [...]

Obchodník zabezpečí, aby spotrebiteľ pri podávaní objednávky výslovne uznal, že súčasťou objednávky je povinnosť zaplatiť. Ak podanie objednávky zahŕňa stlačenie tlačidla alebo podobnú funkciu, tlačidlo alebo podobná funkcia budú označené ľahko čitateľným spôsobom a len slovami „objednávka s povinnosťou platby“ alebo zodpovedajúcou jednoznačnou formuláciou vyjadrujúcou skutočnosť, že podanie objednávky zahŕňa povinnosť zaplatiť obchodníkovi. Ak obchodník nedodrží tento pododsek, spotrebiteľ nie je zmluvou alebo objednávkou viazaný.

V článku 8 ods. 2 druhom pododseku sa vyžaduje, aby bolo tlačidlo používané na podanie objednávky na internetovej stránke jasne označené. Príslušný text (označenie) musí byť na samotnom tlačidle alebo bezprostredne vedľa neho. Toto označenie môže byť koncipované rôzne, pokiaľ poskytuje jasnú informáciu o záväzku zaplatiť⁽¹¹²⁾:

- napríklad pojmy ako „kúpiť teraz“, „zaplatiť teraz“ alebo „potvrdiť nákup“ by vyjadrovali požiadavku tohto ustanovenia,
- na druhej strane v prípade použitia výrazov ako „zaregistrovať“, „potvrdiť“ alebo „ihneď objednať“, ako aj zbytočne dlhých viet, ktoré môžu v skutočnosti zastrieť správu o povinnosti zaplatiť, je menej pravdepodobné, že táto požiadavka bude splnená.

Táto požiadavka sa uplatňuje aj v prípade, ak obchodník predložil spotrebiteľovi predzmluvné informácie v súlade s článkom 8 ods. 4.

4.2.3. Informácie o obmedzeniach týkajúcich sa dodávky a platobných prostriedkoch

Článok 8

3. Obchodné internetové stránky musia najneskôr na začiatku postupu vytvárania objednávky jasne a čitateľne uviesť, či platia nejaké obmedzenia týkajúce sa dodávky tovaru a aké platobné prostriedky sa prijímajú.F

Podľa článku 8 ods. 3 musia obchodné internetové stránky jasne a čitateľne uviesť, či platia nejaké obmedzenia týkajúce sa dodávky tovaru vrátane geografických obmedzení. Tieto informácie by sa napríklad nemali uvádzať iba vo všeobecných obchodných podmienkach obchodníka alebo len na samostatných webových stránkach, ktoré nie sú jasne označené, a ku ktorým sa spotrebiteľia preto počas nákupnej relácie pravdepodobne nedostanú.

Informácie o „obmedzeniach týkajúcich sa dodávky“ uvedené v článku 8 ods. 3 musia zodpovedať informáciám o podmienkach týkajúcich sa dodania poskytnutým v súlade s článkom 6 písm. g) smernice o právach spotrebiteľov.

⁽¹¹²⁾ Ďalšie usmernenie k výkladu „zodpovedajúcej jednoznačnej formulácie“ možno očakávať v prejednávanej veci C-249/21, Fuhrmann-2, v ktorej sa Súdny dvor zaoberal otázkou, či sa takáto formulácia musí posudzovať s prihliadnutím na všetky okolnosti procesu objednávania alebo rezervácie, najmä na spôsob, akým je proces objednávania štruktúrovaný, alebo len na jazyk použitý na označenie tlačidla/podobnej funkcie.

Obmedzenia týkajúce sa dodávky a platby podliehajú nariadeniu Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2018/302 o geografickom blokovaní⁽¹¹³⁾. K porušeniu článku 4 nariadenia o geografickom blokovaní by mohla viesť predovšetkým automatická úprava informácií o obmedzeniach týkajúcich sa dodávky na základe geografickej polohy používateľa, a to najmä ak bráni prístupu k tovaru v oblasti, ktorá je obchodníkom bežne obsluhovaná.

— *Napríklad obchodník ponúkajúci dodávku v danom členskom štáte podľa platných všeobecných podmienok na svojom medzinárodnom webovom sídle „.com“ nesmie automaticky vylúčiť túto možnosť dodávky, keď zistí, že sa spotrebiteľ pripája z daného členského štátu a má k dispozícii aj vyhradené vnútroštátne webové sídlo.*

Pokiaľ ide o platobné prostriedky, v článku 5 nariadenia o geografickom blokovaní sa zakazuje obchodníkom, aby obmedzovali ich akceptovanie na základe štátnej príslušnosti, miesta bydliska alebo sídla zákazníka v EÚ, ako je miesto vydania platobnej karty.

4.2.4. Zmluvy uzavreté prostredníctvom prostriedkov komunikácie na diaľku s obmedzeným časom alebo priestorom

Článok 8 ods. 4 sa týka prostriedku komunikácie na diaľku, ktorý poskytuje obmedzený čas alebo priestor na zobrazenie informácií:

Článok 8

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.

Článok 8 ods. 4 teda zahŕňa rovnaké požiadavky na informácie ako článok 8 ods. 2, a ešte navyše informácie o:

1. totožnosti obchodníka, ako sa uvádza v článku 6 ods. 1 písm. b);
2. práve na odstúpenie od zmluvy podľa článku 6 ods. 1 písm. h), t. j. informácie o podmienkach, lehote a postupoch na uplatnenie tohto práva.

Článok 8 ods. 4 neobsahuje požiadavku podľa článku 6 ods. 1 písm. p) poskytovať informácie o „*minimálnej dĺžke trvania záväzkov spotrebiteľa vyplývajúcich zo zmluvy*“. Ako už však bolo vysvetlené v oddiele 3.2.7, každé takéto minimálne obdobie je takisto jednou z hlavných podmienok vypovedania zmluvy na dobu neurčitú alebo zmluvy automaticky predĺžovanej podľa článku 6 ods. 1 písm. o). V praxi by sa mal preto na tento informačný prvok takisto vzťahovať článok 8 ods. 4.

Článok 8 ods. 4 sa uplatňuje na zmluvy uzavreté s použitím technológií, napríklad **telefonicky**, prostredníctvom **hlasových nákupných asistentov**, cez **SMS** alebo inými prostriedkami komunikácie na diaľku, ktorými sa ukladajú technické obmedzenia na množstvo informácií, ktoré sa spotrebiteľovi môžu poskytnúť⁽¹¹⁴⁾. Smernica v takýchto prípadoch umožňuje, aby obchodník poskytol spotrebiteľovi pred uzavretím zmluvy na diaľku obmedzenejší rozsah informačných prvkov, pričom ostatné informácie požadované podľa článku 6 ods. 1 musia byť jasne a zrozumiteľne poskytnuté iným zdrojom (pozri aj odôvodnenie 36, v ktorom sa odkazuje na „*poskytnutie čísla na bezplatnú telefónnu linku alebo hypertextového odkazu na internetovú stránku*“).

Smernicou (EÚ) 2019/2161 sa zmenil článok 8 ods. 4 smernice o právach spotrebiteľov tak, že sa z informačných povinností vyňala povinnosť poskytnúť vzorový formulár na odstúpenie od zmluvy uvedený v časti B prílohy I. Postačuje teda, ak sa tento formulár poskytne v jasnom a zrozumiteľnom jazyku prostredníctvom iného zdroja⁽¹¹⁵⁾. Po uzavretí zmluvy by kompletne informácie mali byť zahrnuté do potvrdenia o uzavretí zmluvy poskytnutom na trvalom nosiči podľa článku 8 ods. 7.

⁽¹¹³⁾ 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).

⁽¹¹⁴⁾ Pozri aj odôvodnenie 41 smernice (EÚ) 2019/2161.

⁽¹¹⁵⁾ Vec C-430/17, Walbusch Walter Busch, ECLI:EU:C:2019:47, bod 46.

Súdny dvor sa vo veci C-430/17, Walbusch Walter Busch, ktorá sa týkala predaja na diaľku prostredníctvom zásielkového predaja (nákupného kupónu distribuovaného prostredníctvom novin a časopisov) zaoberal uplatňovaním článku 8 ods. 4.

Súd rozhodol, že „posúdenie toho, či v konkrétnom prípade prostriedok komunikácie poskytuje obmedzený priestor a čas na zobrazenie informácií v zmysle článku 8 ods. 4, sa musí vykonať tak, že **sa zohľadnia všetky technické vlastnosti obchodnej komunikácie obchodníka**. V tejto súvislosti treba preveriť, či vzhľadom na priestor a čas, ktorý zaberá predmetná komunikácia, a na minimálnu veľkosť typografických znakov vhodnú pre priemerného spotrebiteľa, na ktorého je táto komunikácia zameraná, mohli byť v rámci tejto komunikácie **objektívne uvedené všetky informácie vymenované v článku 6 ods. 1 smernice o právach spotrebiteľov**.

Naopak „[n]a účely tohto [posúdenia] [...] nie sú relevantné **rozhodnutia dotknutého obchodníka** týkajúce sa usporiadania a využitia priestoru a času, ktorý má v rámci daného prostriedku komunikácie, ktorý sa rozhodol využiť.“⁽¹¹⁶⁾

V praxi je „prostriedok komunikácie na diaľku, ktorý poskytuje obmedzený čas alebo priestor“ podľa článku 8 ods. 4, **taký prostriedok, ktorý neumožňuje poskytovanie informácií na niekoľkých úrovniach** (napríklad prostredníctvom rozbaliteľných nadpisov alebo hypertextových odkazov, ktoré nasmerujú spotrebiteľov na podrobnejšiu prezentáciu príslušných informácií) – v tejto súvislosti pozri oddiel 3.1.1 o poskytovaní informácií spotrebiteľom jasným a zrozumiteľným spôsobom.

Smartfóny sa nepovažujú za „prostriedok komunikácie na diaľku, ktorý poskytuje obmedzený čas alebo priestor na zobrazenie informácií“, keďže používateľom takýchto obrazoviek sa vždy dajú poskytnúť aj doplňujúce informácie, a to rozšírením stromovej štruktúry obsahu alebo prostredníctvom ďalších stránok. Ak obchodník prispôbil obsah a prezentáciu online rozhrania takýmto zariadeniam, môže použiť článok 8 ods. 4 a súvisiacu judikatúru ako usmernenia pre výber informácií, ktoré by sa mali prezentovať najvýraznejšie. V týchto prípadoch sa obchodník môže zamerať na informačné prvky, ktoré sa vyžadujú podľa článku 8 ods. 4, pokiaľ možno v rozšíriteľnom⁽¹¹⁷⁾ formáte, a poskytnúť ostatné povinné informácie prostredníctvom ďalších stránok.

4.3. Zmluvy uzavreté telefonicky

Článok 8

5. Bez toho, aby bol dotknutý odsek 4, ak obchodník telefonicky kontaktuje spotrebiteľa s cieľom uzavrieť zmluvu na diaľku, na začiatku konverzácie spotrebiteľovi oznámi svoju totožnosť a v príslušných prípadoch totožnosť osoby, v mene ktorej hovor uskutočňuje, ako aj obchodný účel hovoru.

Článok 8 ods. 5 obsahuje osobitné pravidlo pre zmluvy uzatvárané cez telefón, v ktorom sa vyžaduje, aby sa totožnosť obchodníka a obchodný účel hovoru jasne uvádzal na začiatku rozhovoru. Keďže toto pravidlo sa uplatňuje „bez toho, aby bol dotknutý odsek 4“, **obchodníci môžu obmedziť informácie poskytnuté počas telefonického hovoru v súlade s článkom 8 ods. 4**.

Článok 8

6. Pri uzatváraní zmluvy na diaľku prostredníctvom telefónu môže členský štát stanoviť obchodníkovi povinnosť, aby potvrdil spotrebiteľovi ponuku, pričom spotrebiteľ je viazaný až po tom, čo podpíše ponuku alebo odošle svoj písomný súhlas. Členské štáty môžu takisto stanoviť, aby tieto potvrdenia boli vydávané na trvalom nosiči.

Článok 8 ods. 6 obsahuje ďalšiu regulačnú možnosť, ktorú majú členské štáty k dispozícii. Niektoré členské štáty využili túto regulačnú možnosť v obmedzenejšom rozsahu, t. j. uplatnili príslušné doplňujúce požiadavky výlučne na zmluvy uzavreté na základe telefonického hovoru, ktorý **inicioval** obchodník.

⁽¹¹⁶⁾ Tamže, bod 39.

⁽¹¹⁷⁾ Obchodníci by mohli použiť prístup založený na „obsahoch“ s rozbaliteľnými nadpismi. Spotrebiteľia by mohli nájsť v hornej časti hlavné témy, ktoré by sa po kliknutí na ne rozbalili a spotrebiteľia by boli presmerovaní na podrobnejšiu prezentáciu príslušných informácií. Tak by mali spotrebiteľia všetky požadované informácie na jednom mieste, pričom by si zachovali kontrolu nad tým, čo a kedy si chcú prezrieť.

„Trvalý nosič“ v tomto ustanovení odkazuje na papier a iné trvalé nosiče, ako je vysvetlené v odôvodnení 23: „Trvalé nosiče by mali spotrebiteľovi umožniť uchovávať informácie tak dlho, ako to preňho bude potrebné z hľadiska ochrany jeho záujmov plynúcich z jeho vzťahu s obchodníkom. Takéto nosiče by mali zahŕňať najmä papier, USB kľúče, CD-ROM-y, DVD, pamäťové karty alebo pevné disky počítačov, ako aj e-maily.“ Členské štáty môžu teda vyžadovať, aby tak potvrdenie ponuky obchodníkom, ako aj súhlas spotrebiteľa boli poskytnuté na trvalom nosiči, ktorý nemusí mať nevyhnutne papierovú podobu a môže zahŕňať napríklad výmenu e-mailov.

4.4. Potvrdenie zmluvy

Článok 8

7. Obchodník poskytne spotrebiteľovi potvrdenie o uzavretí zmluvy na trvalom nosiči, v primeranom čase po uzavretí zmluvy na diaľku, a to najneskôr do momentu dodania tovaru alebo pred začiatkom poskytovania služby. Toto potvrdenie zahŕňa:

- a) všetky informácie uvedené v článku 6 ods. 1, pokiaľ obchodník neposkytol uvedené informácie spotrebiteľovi na trvalom nosiči už pred uzavretím zmluvy na diaľku, a
- b) prípadne potvrdenie o prechádzajúcom výslovnom súhlase spotrebiteľa a uznaní v súlade s článkom 16 písm. m).

Obchodník by mal spotrebiteľovi poskytnúť potvrdenie o uzavretí zmluvy vrátane všetkých informácií požadovaných podľa článku 6 ods. 1, pokiaľ neboli poskytnuté na trvalom nosiči, napr. v zásielkovom katalógu, SMS správe alebo e-maile, už pred uzavretím zmluvy.

Vymedzenie pojmu „trvalý nosič“ preskúmal Súdny dvor vo veci C-49/11, *Content Services*, týkajúcej sa smernice 97/7/ES o predaji na diaľku, v ktorej sa v článku 5 ods. 1 takisto vyžadovalo potvrdenie zmluvy uzavretej na diaľku na trvalom nosiči. Ako vyplýva z rozsudku Súdneho dvora, len samotné poskytovanie informácií na internetovej stránke nepredstavuje trvalý nosič: „Článok 5 ods. 1 smernice Európskeho parlamentu a Rady 97/7/ES z 20. mája 1997 o ochrane spotrebiteľa vzhľadom na zmluvy diaľku sa má vykladať v tom zmysle, že **obchodná prax spočívajúca v sprístupnení informácií uvedených v tomto ustanovení [spotrebiteľovi] len pomocou hypertextového odkazu na internetovú stránku daného podniku nespĺňa požiadavky vyplývajúce z tohto ustanovenia, lebo tieto informácie nie sú predmetným podnikom ani ‚dodané‘, ani spotrebiteľom ‚obdržané‘ v zmysle tohto istého ustanovenia, ako aj preto, lebo internetovú stránku, ako je tá vo veci samej, nemožno považovať za ‚trvalé médium‘ v zmysle uvedeného článku 5 ods. 1.**“⁽¹¹⁸⁾

Súdny dvor zároveň nevylúčil možnosť, že určité internetové stránky sa môžu považovať za trvalé nosiče, ak splnia príslušné požiadavky: „Zo spisu pritom nevyplýva, že by internetová stránka predávajúceho, na ktorú je presmerovaný spotrebiteľ po kliknutí oznámeného odkazu, umožňovala tomuto spotrebiteľovi uchovávať informácie, ktoré sú mu osobne určené, takým spôsobom, že bude mať k nim prístup a bude ich môcť ako také reprodukovať počas primeraného času bez akejkoľvek možnosti jednostrannej zmeny ich obsahu predávajúcim.“⁽¹¹⁹⁾

Pojem „trvalý nosič“ sa podrobne analyzoval vo veci C-375/15, *BAWAG*, vo vzťahu k smernici Európskeho parlamentu a Rady 2007/64/ES⁽¹²⁰⁾ o platobných službách, ktorá obsahuje podobné vymedzenie pojmu „trvalý nosič“. Súdny dvor rozhodol, že určité internetové stránky sa môžu považovať za „trvalý nosič“, ak sú splnené osobitné podmienky:

- internetová stránka umožňuje spotrebiteľovi uchovávať informácie, ktoré sú mu osobne určené, takým spôsobom, že k nim bude mať prístup a bude ich môcť ako také reprodukovať počas primeraného času **bez akejkoľvek možnosti jednostrannej zmeny ich obsahu poskytovateľom služieb alebo iným obchodníkom**, a
- ak je spotrebiteľ povinný konzultovať uvedenú internetovú stránku s cieľom oboznámiť sa s uvedenými informáciami, **odovzdanie týchto informácií musí byť sprevádzané aktívnym konaním poskytovateľa platobných služieb určeným na oboznámenie tohto spotrebiteľa** s existenciou a dostupnosťou uvedených informácií na uvedenej internetovej stránke⁽¹²¹⁾.

⁽¹¹⁸⁾ C-49/11, *Content Services Ltd*, ECLI:EU:C:2012:419, bod 51.

⁽¹¹⁹⁾ Tamže, bod 46.

⁽¹²⁰⁾ Smernica Európskeho parlamentu a Rady 2007/64/ES z 13. novembra 2007 o platobných službách na vnútornom trhu, ktorou sa menia a dopĺňajú smernice 97/7/ES, 2002/65/ES, 2005/60/ES a 2006/48/ES a ktorou sa zrušuje smernica 97/5/ES (Ú. v. EÚ L 319, 5.12.2007, s. 1).

⁽¹²¹⁾ C-375/15, *BAWAG*, ECLI:EU:C:2017:38, body 43 – 45.

Súkromný účet spotrebiteľa na stránke obchodníka, kam obchodník nahrá informácie určené spotrebiteľovi, ktoré nemôže jednostranne odstrániť a zmeniť, by sa teda mohol na účely smernice považovať za trvalý nosič. Ak je takýto účet jediný spôsob, akým obchodník poskytuje zmluvné informácie, mala by sa zabezpečiť jeho **stála dostupnosť spotrebiteľovi** počas primeranej lehoty aj po ukončení zmluvy spotrebiteľa s obchodníkom.

Pokiaľ ide o to, čo sa na účely upriamenia pozornosti na novú komunikáciu považuje za „aktívne konanie“, Súdny dvor vo veci BAWAG potvrdil, že zaslanie e-mailu do osobnej elektronickej poštovej schránky spotrebiteľa môže byť dostatočné za predpokladu, že: i) spotrebiteľ pravidelne používa príslušnú elektronicкую poštovú schránku na komunikáciu s inými osobami a ii) účastníci sa na jej používaní dohodli v príslušnej zmluve o dodávaní služieb uzavretej medzi obchodníkom a spotrebiteľom. Takto zvolená adresa však nemôže byť elektronicкую poštovou schránkou určenou pre spotrebiteľa na internetovej stránke spravovanej obchodníkom ⁽¹²²⁾.

Obchodník by mal byť podľa článku 8 ods. 7 naďalej povinný predložiť potvrdenie o uzavretí zmluvy na trvalom nosiči aj vtedy, ak boli spotrebiteľovi poskytnuté predzmluvné informácie v súlade s článkom 8 ods. 4. Túto povinnosť možno považovať za riadne splnenú okrem iného vtedy, keď obchodník so súhlasom spotrebiteľa odošle potvrdenie o uzavretí zmluvy e-mailom.

Pokiaľ ide o to, **kedy sa má potvrdenie poskytnúť**, v článku 8 ods. 7 sa požaduje, aby bolo zaslané „v primeranom čase po uzavretí zmluvy na diaľku“. Toto potvrdenie sa okrem toho musí poskytnúť najneskôr do momentu dodania tovaru alebo pred začiatkom poskytovania služby.

Pokiaľ ide o **služby**, neexistuje žiadna požiadavka na poskytnutie potvrdenia pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy (ak plnenie zmluvy začína po skončení tejto lehoty). Požiadavka na zaslanie potvrdenia v „primeranom čase“ však znamená, že sa má zaslať dostatočne včas, aby si spotrebiteľ mohol uplatniť právo na odstúpenie od zmluvy. O skutočnosti, či by sa oneskorené potvrdenie malo považovať za neprimerané v zmysle článku 8 ods. 7, by sa muselo rozhodovať v každom prípade individuálne.

Neexistuje výslovne stanovená lehota na potvrdenie uzavretia zmlúv o **poskytovaní verejných služieb a zmlúv o dodávaní online digitálneho obsahu**. Analogicky by sa na tieto zmluvy mali uplatňovať pravidlá týkajúce sa zmlúv o dodávaní služieb, t. j. potvrdenie by sa malo poskytnúť najneskôr pred začatím plnenia zmluvy. Zdá sa, že túto analógiu podporujú spoločné pravidlá na základe smernice, ktoré sa týkajú výpočtu lehoty na odstúpenie od týchto zmlúv v súlade s článkom 9 ods. 2 písm. a) a c).

Zmluvy o dodávaní **online digitálneho obsahu** sa zvyčajne vykonávajú bezprostredne, t. j. skôr, ako uplynie lehota na odstúpenie od zmluvy, pričom najbežnejším spôsobom potvrdenia je e-mail. V tejto súvislosti je relevantnou otázkou, či dotknutí obchodníci musia zabezpečiť, aby spotrebiteľ potvrdenie e-mailom skutočne obdržal ešte pred tým, ako začne sťahovanie alebo stríming digitálneho obsahu, alebo či stačí, keď obchodník takýto e-mail odošle pred začiatkom plnenia zmluvy.

V tejto súvislosti treba uviesť, že v článku 8 ods. 7 sa neodkazuje na „obdržanie“ potvrdenia zo strany spotrebiteľa; namiesto toho sa v ňom požaduje, aby obchodník potvrdenie „poskytol“. Súdny dvor posudzoval vo veci C-49/11, *Content Services*, význam pojmov „poskytnúť“ a „obdržať“ v kontexte smernice 97/7/ES o predaji na diaľku. V článku 5 ods. 1 smernice o predaji na diaľku sa uvádza, že spotrebiteľ musí **obdržať** potvrdenie v písomnej forme alebo vo forme iného dostupného trvalého média, ku ktorému má prístup, v primeranom čase, ak mu takéto informácie neboli **dodané** v písomnej forme alebo vo forme iného trvalého média už pred uzavretím zmluvy.

Súdny dvor vo svojom rozsudku uviedol, že pojmy „dodané“ a „obdržané“ sa líšia od pojmu „poskytnuté“, ktorý sa používa v ostatných ustanoveniach smernice, a ktorý Súdny dvor považoval za „neutrálnu“ formuláciu: „V tejto súvislosti treba tiež poznamenať, že hoci normotvorca Únie použil v článku 4 ods. 1 smernice 97/7/ES vo väčšine jazykových verzií **neutrálnu formuláciu, podľa ktorej sa spotrebiteľovi poskytnú relevantné informácie**, v súvislosti s obchodníkom sa v článku 5 ods. 1 tejto smernice rozhodol použiť prísnejší pojem, podľa ktorého musí spotrebiteľ **obdržať** potvrdenie daných informácií. [...]“ ⁽¹²³⁾

⁽¹²²⁾ Tamže, body 51 a 53.

⁽¹²³⁾ C-49/11, *Content Services Ltd*, ECLI:EU:C:2012:419, bod 35.

Treba takisto uznať, že obchodník nemá kontrolu nad procesom prenosu potvrdzujúceho e-mailu. Vzhľadom na to sú požiadavky článku 8 ods. 7 splnené, ak sa potvrdzujúci e-mail odošle **bezodkladne ešte pred** dodaním digitálneho obsahu, t. j. pred tým, ako sa začne stríming alebo sťahovanie.

5. Právo na odstúpenie od zmluvy

5.1. Výpočet lehoty na odstúpenie od zmluvy

5.1.1. Úvod

Článok 9

1. Pokiaľ sa neuplatnia výnimky stanovené v článku 16, spotrebiteľ má 14-dňovú lehotu na odstúpenie od zmluvy uzatvorenej na diaľku alebo mimo prevádzkových priestorov bez toho, aby uviedol dôvod, ako aj bez toho, aby znášal iné náklady ako tie, ktoré sú ustanovené v článku 13 ods. 2 a článku 14.

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 so zájazdmi organizovanými obchodníkom s cieľom alebo výsledkom propagácie alebo predaja výrobkov spotrebiteľom [...];

V článku 9 sa spotrebiteľovi poskytuje **14-dňová lehota na odstúpenie** od zmluvy uzavretej na diaľku alebo uzatvorenej mimo prevádzkových priestorov bez uvedenia dôvodu. Členské štáty môžu v prípade zmlúv uzavretých v súvislosti s nevyžiadanými návštevami obchodníka v domácnosti spotrebiteľa alebo so zájazdmi organizovanými obchodníkom s cieľom alebo výsledkom propagácie alebo predaja výrobkov spotrebiteľom predĺžiť lehotu na odstúpenie od zmluvy zo 14 na 30 dní. Uplatňovaním regulačných možností v prípade nevyžiadaných návštev alebo zájazdov sa zaoberá oddiel 5.9.

V odôvodnení 41 sa uvádza, že „[...] všetky lehoty zahrnuté v tejto smernici [by sa mali] chápať ako lehoty vyjadrené v **kalendárnych dňoch**. Ak sa má lehota vyjadrená v dňoch počítať od momentu, keď dôjde k určitej udalosti alebo sa uskutoční určité opatrenie, deň, počas ktorého k tejto udalosti dôjde alebo sa toto opatrenie uskutoční, by sa nemal považovať za súčasť danej lehoty.“

Preto by „14-dňová/30-dňová lehota“ v tomto ustanovení mala znamenať 14, príp. 30 kalendárnych dní odo dňa nasledujúceho po dni, kedy došlo k predmetnej udalosti (t. j. uzavretiu zmluvy alebo dodaniu tovaru):

— Napríklad ak sa tovar dodá alebo zmluva o dodávaní služieb uzavrie 1. marca, posledný deň na uplatnenie práva na odstúpenie od zmluvy by mal byť 15. marec alebo v prípadoch stanovených v odseku 1a 31. marec.

V odôvodnení 41 sa poukazuje na to, že na smernicu sa vzťahuje nariadenie Rady (EHS, Euratom) č. 1182/71 ⁽¹²⁴⁾. Podľa tohto nariadenia (článok 3 ods. 3): „Príslušné lehoty zahŕňajú dni pracovného pokoja, nedele a soboty, okrem prípadov, keď sú tieto výslovne vylúčené alebo ak sú lehoty uvedené v pracovných dňoch.“

Takže do 14-dňovej/30-dňovej lehoty sú **zahrnuté** dni pracovného pokoja, nedele a soboty.

Ak však lehota na odstúpenie od zmluvy **uplynie** v jeden z týchto dní, mala by sa predĺžiť na ďalší pracovný deň, pretože v článku 3 ods. 4 nariadenia č. 1182/71 sa uvádza, že: „Ak je posledný deň lehoty vyjadrenej inak ako v hodinách dňom pracovného pokoja, nedeľou alebo sobotou, **lehota končí uplynutím poslednej hodiny nasledujúceho pracovného dňa.**“

Zoznamy dní, ktoré členské štáty označili ako dni pracovného pokoja na účely nariadenia č. 1182/71, sú uverejnené v úradnom vestníku ⁽¹²⁵⁾.

— Napríklad ak 14-dňová lehota na odstúpenie od zmluvy uzavretej s rumunským spotrebiteľom končí 25. decembra 2021, táto lehota by sa mala predĺžiť do 27. decembra, pretože 25. a 26. december sú v roku 2021 v Rumunsku označené ako dni pracovného pokoja.

Aj keď by obchodníci mali uznať právo spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy počas predĺženej lehoty na odstúpenie od zmluvy, nemajú žiadnu výslovnú povinnosť informovať spotrebiteľa o tom, že takéto predĺženie je možné (pozri aj „vzorové pokyny na odstúpenie od zmluvy“, ktoré sú pripojené k smernici).

⁽¹²⁴⁾ Nariadenie Rady (EHS, Euratom) č. 1182/71 z 3. júna 1971, ktorým sa stanovujú pravidlá pre lehoty, dátumy a termíny (Ú. v. ES L 124, 8.6.1971, s. 1).

⁽¹²⁵⁾ Napríklad zoznam na rok 2021 je dostupný na stránke: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/SK/TXT/?uri=CELEX%3AC2020%2F451%2F02&qid=1617356863154>.

5.1.2. Začiatok plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy

Článok 9

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:

- a) odo dňa uzavretia zmluvy v prípade zmlúv o službách;
- b) v prípade kúpnych zmlúv odo dňa, keď spotrebiteľ alebo ním určená tretia strana s výnimkou prepravcu nadobudne fyzickú držbu všetkých častí objednaného tovaru alebo:
 - i) v prípade viacerých tovarov objednaných spotrebiteľom v jednej objednávke a dodaných oddelene od dňa, keď spotrebiteľ alebo ním určená tretia strana s výnimkou prepravcu nadobudne fyzickú držbu posledného tovaru;
 - ii) v prípade dodávky tovaru pozostávajúceho z viacerých dielov alebo kusov odo dňa, keď spotrebiteľ alebo ním určená tretia strana s výnimkou prepravcu nadobudne fyzickú držbu posledného dielu alebo posledného kusu;
 - iii) v prípade zmlúv na pravidelné dodávky tovaru počas vymedzeného obdobia od dňa, keď spotrebiteľ alebo ním určená tretia strana s výnimkou prepravcu nadobudne fyzickú držbu prvého tovaru;
- c) v prípade zmlúv na dodávku vody, plynu alebo elektriny, v rámci ktorých predaj nie je obmedzený objemom ani stanoveným množstvom, zmlúv na poskytovanie ústredného kúrenia alebo na poskytovanie digitálneho obsahu nedodávaného na hmotnom nosiči od dňa uzavretia zmluvy.

Deň, od ktorého sa počíta 14-dňová/30-dňová lehota na odstúpenie od zmluvy závisí od toho, či je zmluva kúpnu zmluvou, zmluvou o dodávaní služieb, zmluvou o dodávaní online digitálneho obsahu alebo zmluvou o poskytovaní verejných služieb. V smernici sa stanovujú dva východiskové body:

- **deň uzavretia zmluvy** – v prípade zmlúv o dodávaní služieb, zmlúv o poskytovaní verejných služieb a zmlúv o dodávaní online digitálneho obsahu,
- **deň nadobudnutia fyzickej držby tovaru (dodanie)** – v prípade kúpnych zmlúv, ale s výhradou viacerých osobitných predpisov, pokiaľ ide o: 1. viaceré tovary objednané v jednej objednávke a dodané oddelene; 2. tovary skladajúce sa z viacerých dielov alebo kusov dodané oddelene, a 3. zmluvy na pravidelné dodávky tovaru počas vymedzeného obdobia.

V prípade dodaného tovaru lehota na odstúpenie od zmluvy začína plynúť dňom nasledujúcim po jeho doručení do fyzickej držby spotrebiteľovi alebo ním určenej inej osobe s výnimkou prepravcu [článok 9 ods. 2 písm. b)]. To sa líši od článku 20, v ktorom sa stanovuje, že riziko prechádza na spotrebiteľa vo chvíli, keď je tovar dodaný prepravcovi, ak prepravcu poveril prepravou spotrebiteľ a ak túto možnosť neponúkol obchodník.

V prípade viacerých dodávok lehota na odstúpenie od zmluvy začína plynúť v deň nasledujúci po dodaní **posledného z tovarov objednaných v jednej objednávke, ktoré však boli dodané oddelene** [článok 9 ods. 2 písm. b) bod i)]. Toto pravidlo je odôvodnené oprávneným záujmom spotrebiteľa o dodanie všetkých častí jednej objednávky pred tým, ako sa rozhodne, či odstúpi od zmluvy, napríklad pokiaľ ide o:

- *hlavný tovar a príslušenstvo, ako je fotoaparát a objektív, alebo*
- *odev, napríklad sako a nohavice, ktoré boli objednané spoločne a sú určené na nosenie spolu.*

V takýchto prípadoch by sa mala uplatňovať jedna lehota na odstúpenie od zmluvy odo dňa nasledujúceho po dodaní poslednej položky.

Ako je uvedené v odôvodnení 40: „[...] by spotrebiteľ mal mať možnosť uplatniť právo odstúpiť od **zmluvy pred získaním tovaru do fyzickej držby**“. Okrem toho nič nebráni spotrebiteľovi, aby odmietol prevziať tovar v tomto prípade:

- *Napríklad po objednaní položky od obchodníka X nájde spotrebiteľ lepšiu ponuku pre rovnakú položku od obchodníka Y; spotrebiteľ preto informuje obchodníka X o uplatnení práva na odstúpenie od zmluvy a položku si na pošte nevyzdvihne.*

5.2. Informácie o práve na odstúpenie od zmluvy

V článku 6 ods. 1 sa vyžaduje, aby obchodníci poskytovali určité informácie o práve na odstúpenie od zmlúv uzatvorených mimo prevádzkových priestorov a zmlúv uzavretých na diaľku.

Článok 6 ods. 1

- h) v prípade, že existuje právo na odstúpenie od zmluvy, podmienky, lehotu a postupy na uplatnenie tohto práva v súlade s článkom 11 ods. 1, ako aj vzorový formulár na odstúpenie od zmluvy uvedený v časti B prílohy I;
- i) prípadne informáciu o tom, že spotrebiteľ bude musieť znášať náklady na vrátenie tovaru v prípade odstúpenia od zmluvy, a pokiaľ ide o zmluvy na diaľku, ak tovar vzhľadom na jeho povahu zvyčajne nemožno vrátiť poštou, náklady na vrátenie tovaru;
- j) informáciu, že v prípade, ak si spotrebiteľ uplatní právo na odstúpenie od zmluvy po tom, ako predložil žiadosť v súlade s článkom 7 ods. 3 alebo článkom 8 ods. 8, spotrebiteľ je povinný obchodníkovi uhradiť primerané náklady v súlade s článkom 14 ods. 3;
- k) v prípade, že sa právo na odstúpenie od zmluvy neposkytuje v súlade s článkom 16, informáciu, že spotrebiteľ nebude môcť využiť právo na odstúpenie od zmluvy, alebo ak je to vhodné, informáciu o okolnostiach, za akých spotrebiteľ právo na odstúpenie od zmluvy stráca; [...]

Podľa článku 6 ods. 1 musia byť tieto informácie jasné a zrozumiteľné. Podľa článku 6 ods. 4 môže obchodník na účely poskytnutia informácií uvedených v písmenách h), i) a j) použiť vzorové pokyny na odstúpenie od zmluvy, ktoré sa uvádzajú v **časti A prílohy I** k smernici. Ak sú informácie vyplnené správne a poskytnuté spotrebiteľovi, obchodník splnil tieto požiadavky na informácie.

Tieto **vzorové pokyny na odstúpenie od zmluvy** v časti A prílohy I však **nie sú povinné** a obchodník môže upraviť ich znenie, napríklad pomocou výrazov „ja/ma“ namiesto „my/nás“, ak je obchodník individuálny podnikateľ, alebo uvedením totožnosti a kontaktných údajov obchodníka v záhlaví formulára s odkazom na tieto údaje v texte.

Na druhej strane ak sa uplatňuje právo na odstúpenie od zmluvy podľa článku 6 ods. 1 písm. h), obchodník by mal vždy poskytnúť spotrebiteľovi **vzorový formulár na odstúpenie od zmluvy** uvedený v časti B prílohy I, a to aj v prípade, ak obchodník **zároveň** dáva spotrebiteľovi možnosť vyplniť a zaslať **formulár** o práve na odstúpenie od zmluvy v súlade s článkom 11 ods. 3 **na svojej internetovej stránke**. Pokiaľ ide o poskytnutie formulára na odstúpenie od zmluvy v prípade zmlúv uzavretých prostredníctvom prostriedkov komunikácie na diaľku s obmedzeným časom alebo priestorom v súlade s článkom 8 ods. 4, uplatňujú sa odlišné pravidlá – pozri oddiel 4.2.4.

Doplňujúci formulár na odstúpenie od zmluvy, ktorý môže obchodník poskytnúť spotrebiteľovi na svojej internetovej stránke v súlade s článkom 11 ods. 3, sa môže **líšiť od vzorového formulára na odstúpenie od zmluvy** uvedeného v časti B prílohy I k smernici o právach spotrebiteľov. Ak si ale obchodník želá použiť takýto online formulár s cieľom získať od spotrebiteľa viac informácií, napríklad dôvody odstúpenia od zmluvy, akékoľvek iné otázky tohto druhu by mali byť predložené samostatne a malo by byť možné zaslať formulár bez odpovede.

Pri poskytovaní informácií o lehotách podľa článku 6 ods. 1 písm. h) na odstúpenie od kúpnych zmlúv podľa článku 9 (okrem zmlúv na pravidelné dodávky tovaru), ak presný spôsob dodania (jediná dodávka alebo viaceré dodávky) nie je vopred známy, môže obchodník informovať spotrebiteľa, že lehota na odstúpenie od zmluvy uplynie po 14 dňoch/30 dňoch odo dňa, keď spotrebiteľ alebo ním určená tretia strana s výnimkou prepravcu nadobudne **fyzickú držbu posledného tovaru alebo dielu objednávky**.

Ak sa uplatňuje jedna z **výnimiek z práva na odstúpenie od zmluvy** uvedených v článku 16, spotrebiteľ by mal byť informovaný o tejto výnimke podľa článku 6 ods. 1 písm. k).

Ak **sa uplatňuje** jedna z **bezpodmienečných výnimiek**, mali by sa poskytnúť iba informácie požadované podľa článku 6 ods. 1 písm. k), nie informácie o práve na odstúpenie od zmluvy podľa článku 6 ods. 1 písm. h) a i):

— Napríklad v prípade tovaru, ako sú kvety, na ktorý sa vzťahuje výnimka podľa článku 16 prvého odseku písm. d), sú relevantné iba informácie vyžadované podľa článku 6 ods. 1 písm. k), t. j. obchodník by mal spotrebiteľa informovať, že neexistuje právo na odstúpenie od zmluvy, pretože tento tovar podlieha rýchlemu zníženiu kvality alebo skaze.

Na druhej strane v prípade **výnimiek, ktoré sa uplatňujú len za určitých okolností**, by sa **okrem** informácií požadovaných podľa článku 6 ods. 1 písm. h) a j) mali poskytovať **aj** informácie požadované podľa článku 6 ods. 1 písm. k):

- Napríklad v prípade kontaktných šošoviek alebo zubnej kefy, ktorých balenie je „zapečatené“ v zmysle článku 16 prvého odseku písm. e), by mal obchodník informovať spotrebiteľa o podmienkach, lehotách atď. na odstúpenie od zmluvy, ako sa vyžaduje podľa článku 6 ods. 1 písm. h). Obchodník by mal spotrebiteľa takisto informovať, že ak je balenie tovaru otvorené, spotrebiteľ stráca z dôvodu ochrany zdravia a hygienických dôvodov právo na odstúpenie od zmluvy.

V článku 6 ods. 1 písm. i) sa požaduje, aby obchodník uvádzal **náklady na vrátenie tovaru**, ktorý zvyčajne nemožno vrátiť poštou:

- Týka sa to napríklad objemných predmetov, ako je nábytok a veľké prístroje (chladničky, práčky atď.), ktoré sú obvykle dodávané „od dverí k dverám“, a nie odosielané na pošte.

V odôvodnení 36 sa vysvetľuje, že táto požiadavka na informácie je splnená napríklad vtedy, keď obchodník uvedie jedného prepravcu (napríklad prepravcu, ktorého určil na dodávku tovaru) a jednu cenu vrátenia tovaru.

V odôvodnení 36 sa takisto uvádza, že „[a]k obchodník nemôže náklady spojené s vrátením tovaru z rozumných dôvodov vypočítať vopred, napríklad preto, že zariadenie vrátenia tovaru sám neponúka, mal by poskytnúť vyhlásenie o tom, že tieto náklady bude musieť spotrebiteľ uhradiť a môžu byť vysoké, **pričom by mal poskytnúť aj rozumný odhad maximálnych nákladov, ktorý by mohol byť založený na nákladoch na dodávku spotrebiteľovi.**“

Ak obchodník ponúka rôzne metódy doručovania, náklady na vrátenie tovaru možno odhadnúť na základe nákladov na konkrétny spôsob dodania podľa výberu spotrebiteľa:

- Napríklad ak je zabezpečené dodanie na adresu spotrebiteľa, aj náklady na vrátenie tovaru môžu vychádzať z nákladov na vyzdvihnutie tovaru na tejto adrese.

Na základe povinnosti uvádzať náklady na vrátenie tovaru alebo odhad nákladov by sa od obchodníka nemalo vyžadovať, aby poskytoval tieto informácie pre rozličné potenciálne scenáre vrátenia (napríklad vrátenie nábytku, ktorý bol v balení doručený ako nezmontovaný, v zmontovanej podobe).

5.3. Uplatnenie práva na odstúpenie od zmluvy

V článku 11 smernice sa stanovuje, že spotrebiteľ môže odstúpiť od zmluvy buď tak, že použije vzorový formulár na odstúpenie od zmluvy, alebo tým, že urobí akékoľvek jednoznačné vyhlásenie. V súvisiacom odôvodnení 44 sa odkazuje na „vrátenie tovaru spolu s jasným vyhlásením“: „[...] Spotrebiteľ by však mal mať naďalej možnosť odstúpiť od zmluvy prostredníctvom vyhlásenia formulovaného **vlastnými slovami** za predpokladu, že jeho vyhlásenie o rozhodnutí odstúpiť od zmluvy určené obchodníkovi je jednoznačné. List, telefonický hovor alebo vrátenie tovaru spolu s jasným vyhlásením by mohli túto požiadavku spĺňať, ale dôkazné bremeno týkajúce sa skutočnosti, že sa od zmluvy odstúpilo v rámci lehoty ustanovenej v smernici, by mal znášať spotrebiteľ. Preto je v záujme spotrebiteľa využívať pri informovaní obchodníka o odstúpení od zmluvy trvalý nosič.“

Preto by nemalo byť možné odstúpiť od zmluvy len prostredníctvom vrátenia tovaru bez výslovného vyhlásenia v tomto zmysle. Odmietnutie dodania tovaru alebo nevyzdvihnutie tovaru na pošte by sa ako také nepovažovali za platné vyjadrenia odstúpenia od zmluvy. Týmto spôsobom sa smernicou zabezpečí, aby obchodník vrátenie zásielky nesprávne nepovažoval za odstúpenie od zmluvy v prípade, ak zákazníkovi nebola doručená z technických dôvodov.

Na druhej strane vyhlásenie, ktoré spotrebiteľ použije na odstúpenie od zmluvy, nemusí nevyhnutne odkazovať na „právo na odstúpenie od zmluvy“ v právnej terminológii:

- Napríklad aj vyhlásenie o „ukončení“ alebo „zrušení“ zmluvy alebo použitie podobných slov by sa malo považovať za dostatočne „jednoznačné“, pokiaľ možno identifikovať spotrebiteľa a predmetnú zmluvu.

Keďže spotrebiteľ nesie dôkazné bremeno týkajúce sa uplatnenia práva na odstúpenie od zmluvy, v odôvodnení 44 smernice o právach spotrebiteľov sa zdôrazňujú výhody použitia trvalého nosiča v prípade akéhokoľvek sporu. Okrem toho by doklad o odoslaní oznámenia spotrebiteľovi zjavne poskytol dodatočnú záruku, aby mohol preukázať svoje tvrdenie:

- Spotrebiteľ by si napríklad mohol uschovať kópiu odoslaného e-mailu alebo potvrdenie o doporučenej zásielke.

5.4. *Dôsledky odstúpenia od zmluvy, pokiaľ ide o údaje*

V článku 13 smernice o právach spotrebiteľov sa stanovujú povinnosti obchodníka v prípade odstúpenia od zmluvy. Smernicou (EÚ) 2019/2161 sa tento článok zmenil, a to vložением ustanovení o dôsledkoch práva na odstúpenie od zmluvy v súvislosti so spracúvaním údajov.

Článok 13

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. [...]*

Tieto ustanovenia sa zhodujú s ustanoveniami článku 16 ods. 2 až 4 smernice o digitálnom obsahu. V oboch prípadoch sa tieto ustanovenia týkajú ukončenia zmluvy – smernica o právach spotrebiteľov rieši ukončenie zmluvy v rámci práva na odstúpenie od zmluvy, zatiaľ čo smernica o digitálnom obsahu sa zaoberá ukončením zmluvy z dôvodu nesúladu.

Všeobecné nariadenie o ochrane údajov upravuje **dôsledky ukončenia zmluvy, pokiaľ ide o osobné údaje**. Nové ustanovenia článku 13 smernice o právach spotrebiteľov (a článku 16 smernice o digitálnom obsahu) sa týkajú údajov, ktoré spotrebiteľ nahral alebo vytvoril prostredníctvom používania digitálnej služby a **ktoré nie sú osobnými údajmi**.

Konkrétne má obchodník v súlade s článkom 13 ods. 6 smernice o právach spotrebiteľov povinnosť poskytnúť spotrebiteľovi na jeho žiadosť údaje v strojovo čitateľnom formáte, ktorý sa bežne používa v čase ukončenia zmluvy po uplatnení práva na odstúpenie od zmluvy.

Ak si spotrebiteľ uplatní právo na odstúpenie od zmluvy podľa smernice o právach spotrebiteľov (alebo prostriedok ukončenia zmluvy podľa smernice o digitálnom obsahu), **skutočnosť, či odstúpenie od zmluvy predstavuje aj odstránenie právneho základu pre spracovanie osobných údajov treba posúdiť na základe všeobecného nariadenia o ochrane údajov**. V mnohých prípadoch je veľmi pravdepodobné, že vyhlásenie spotrebiteľa o uplatnení práva na odstúpenie od zmluvy a ukončenie zmluvy možno vykladať tak, že **zahŕňa odstránenie právneho základu**, ako aj odvolanie súhlasu s iným spracúvaním osobných údajov, ktoré nebolo nevyhnutné na účely plnenia zmluvy v zmysle všeobecného nariadenia o ochrane údajov. V takomto prípade musí obchodník/prevádzkovateľ posúdiť, či stále existuje platný právny základ pre takéto iné spracúvanie týchto osobných údajov, ako je napríklad splnenie zákonnej povinnosti. Ak platný právny základ neexistuje, spracúvanie by sa malo prerušiť.

Smernicou (EÚ) 2019/2161 sa okrem toho do smernice o právach spotrebiteľa doplnili osobitné pravidlá týkajúce sa **práv obchodníka a povinností spotrebiteľa v prípade odstúpenia od zmluvy**. Tieto ustanovenia článku 13 ods. 8 a článku 14 ods. 2a sa zhodujú s ustanoveniami článku 16 ods. 5 a článku 17 ods. 1 smernice o digitálnom obsahu.

Článok 13

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.

Článok 14

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

5.5. Právo na odstúpenie od zmluvy v súvislosti s tovarom

5.5.1. Viac druhov tovaru alebo chybný tovar

Spotrebiteľ môže chcieť **čiasťočne odstúpiť** od zmluvy na viacero kusov tovaru, ak chce zrušiť nákup iba jedného alebo niektorých z nich.

Hoci smernica takéto právo výslovne nestanovuje, nebráni ani tomu, aby sa obchodník a spotrebiteľ dohodli na **čiasťočnom odstúpení** od zmluvy vrátením iba jedného tovaru alebo viacerých tovarov predaných v rámci jednej objednávky. V takomto prípade, keď tovar dodaný v rámci tej istej zmluvy obsahuje propagačné položky, by obchodník nemal byť povinný súhlasiť s vrátením len tých položiek, ktoré boli predané za plnú cenu.

Situácia by bola iná, ak by spotrebiteľ nesúhlasil s prijatím daru, ktorý obchodník napriek tomu poskytol. Takýto dar sa môže považovať za nevyžiadané dodanie tovaru a preto sa naň vzťahujú pravidlá na zotrvačný predaj. V článku 27 smernice o právach spotrebiteľov a v bode 29 prílohy I k smernici 2005/29/ES o nekalých obchodných praktikách sa zakazuje „[ž]iadanie spotrebiteľa, aby vykonal okamžité alebo odložené **platby za produkty dodané obchodníkom alebo aby ich vrátil alebo uschoval**, pričom si ich spotrebiteľ neobjednal [...]“.

Ak bol spotrebiteľovi dodaný chybný tovar, ktorý nie je v súlade so zmluvou, ako je stanovené v smernici o predaji tovaru, spotrebiteľ by mal mať v rámci lehoty na odstúpenie od zmluvy možnosť buď uplatniť opravné prostriedky podľa uvedenej smernice, alebo odstúpiť od zmluvy.

5.5.2. Vrátenie tovaru

Článok 14

1. Pokiaľ obchodník nenavrhol, že si tovar vyzdvihne sám, spotrebiteľ zašle tovar späť alebo ho odovzdá obchodníkovi alebo osobe, ktorú obchodník poveril prevzatím tovaru, bez zbytočného odkladu a v každom prípade najneskôr do 14 dní odo dňa, keď oznámil obchodníkovi svoje rozhodnutie odstúpiť od zmluvy v súlade s článkom 11. Lehota je dodržaná, ak spotrebiteľ tovar odošle späť pred uplynutím 14-dňovej lehoty.

Spotrebiteľ znáša iba priame náklady na vrátenie tovaru s výnimkou prípadov, keď obchodník súhlasil, že ich bude znášať sám alebo keď si obchodník nesplnil povinnosť informovať spotrebiteľa, že tieto náklady znáša spotrebiteľ.

Ak bol tovar v prípade zmlúv uzavretých mimo prevádzkových priestorov dodaný spotrebiteľovi domov v čase uzavretia zmluvy, obchodník vyzdvihne tovar na svoje vlastné náklady, ak ho z dôvodu jeho charakteru nemožno štandardne vrátiť poštou.

V článku 14 ods. 1 sa od spotrebiteľa vyžaduje vrátiť tovar obchodníkovi tak, že sa odošle späť do 14 dní odo dňa, keď spotrebiteľ informoval obchodníka o odstúpení od zmluvy. Avšak vzhľadom na to, že spotrebiteľ je zodpovedný za zaobchádzanie s tovarom a za zníženie jeho hodnoty počas lehoty na odstúpenie od zmluvy (pozri aj oddiel 5.5.4), malo by byť v prirodzenom záujme spotrebiteľa vrátiť tovar čo najskôr, a nie čakať, kým uplynie lehota.

Pre **zmluvy uzatvorené mimo prevádzkových priestorov** existuje výnimka. Ak bol tovar v čase uzavretia zmluvy dodaný spotrebiteľovi domov, **obchodník musí vyzdvihnúť** na vlastné náklady taký tovar, ktorý „nemožno štandardne vrátiť poštou“.

Táto požiadavka preto tvorí výnimku zo všeobecného pravidla stanoveného v článku 6 ods. 1 písm. i), podľa ktorého sú obchodníci povinní **informovať spotrebiteľa** o nákladoch na vrátenie tovaru, ktorý „nemožno štandardne vrátiť poštou“ (pozri oddiel 5.2).

Priame náklady na vrátenie tovaru hradí spotrebiteľ okrem prípadov, keď obchodník spotrebiteľa o tejto požiadavke neinformoval podľa článku 6 ods. 1 písm. i) alebo ak súhlasil, že bude náklady znášať on. Tieto dve informácie sú takisto zahrnuté vo vzorových pokynoch na odstúpenie od zmluvy uvedených v časti A prílohy I, ktoré môžu obchodníci použiť, aby splnili svoju povinnosť informovať spotrebiteľa. Pojem „priame náklady“ by mal vylúčiť akékoľvek náklady na administratívu, manipuláciu alebo opätovné uskladnenie, ktoré znáša obchodník v súvislosti s vrátením tovaru.

Ponuka obchodníka, že „**si tovar vyzdvihne sám**“, by pre spotrebiteľa mala byť záväzná len vtedy, ak obchodník zároveň ponúkol, že **bude znášať náklady**. Ak to tak nie je a spotrebiteľ nájde nákladovo efektívnejší a predsa spoľahlivý spôsob vrátenia tovaru ponúkaný uznávaným poskytovateľom služby, spotrebiteľ by podľa smernice nemal byť povinný prijať ponuku predávajúceho, že si tovar vyzdvihne sám.

5.5.3. Vrátenie platieb prijatých od spotrebiteľa

Článok 13

1. Obchodník vráti spotrebiteľovi všetky uhradené platby, prípadne vrátane nákladov na doručenie, bez zbytočného odkladu a v každom prípade najneskôr do 14 dní odo dňa, keď bol informovaný o rozhodnutí spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy v súlade s článkom 11.

Obchodník vráti platby a náklady uvedené v prvom pododseku rovnakými platobnými prostriedkami, aké použil spotrebiteľ pri pôvodnej transakcii, pokiaľ sa so spotrebiteľom výslovne nedohodli na inom spôsobe, a za predpokladu, že spotrebiteľ nebude v súvislosti s týmto vrátením znášať žiadne poplatky.

2. Bez toho, aby bol dotknutý odsek 1, obchodník nie je povinný uhradiť dodatočné náklady, ak si spotrebiteľ výslovne zvolil spôsob dodania iný, ako je najlacnejší typ štandardného dodania ponúkaného obchodníkom.

3. Pokiaľ obchodník v prípade kúpnych zmlúv nenavrhol, že si tovar vyzdvihne sám, môže počkať s vrátením platby dovtedy, kým nedostane tovar späť alebo kým spotrebiteľ nepreukáže, že tovar odoslal späť, podľa toho, čo nastane skôr.

V článku 13 ods. 1 sa požaduje, aby obchodník vrátil platby bez zbytočného odkladu a **najneskôr do 14 dní** odo dňa, keď spotrebiteľ obchodníka informoval o rozhodnutí odstúpiť od zmluvy.

Pokiaľ ide o kúpne zmluvy, podľa článku 13 ods. 3 môže obchodník **počkať s vrátením platby aj po uplynutí tejto lehoty**, kým *buď nedostane tovar späť, alebo kým spotrebiteľ aspoň nepreukáže, že tovar bol odoslaný späť*.

Ak bude tovar alebo takýto dôkaz doručený po uplynutí 14-dňovej lehoty, mal by obchodník spotrebiteľovi vrátiť platbu bez zbytočného odkladu. To, čo predstavuje „zbytočný odklad“, sa musí posudzovať v každom prípade individuálne; za zvyčajných okolností by však spracovanie vrátenia platby nemalo trvať dlhšie ako niekoľko pracovných dní.

Pojem „**kým nepreukáže, že tovar odoslal späť**“, je dôležitý pre uplatňovanie článku 13 ods. 3. V zásade by sa pod týmto „preukázaním“ malo chápať písomné potvrdenie od etablovaného poskytovateľa prepravných alebo poštových služieb, v ktorom bude uvedený odosielateľ a príjemca.

Toto potvrdenie nemusí nevyhnutne obsahovať záruku tretej strany, že predmetný tovar bol skontrolovaný a overený. Takéto dodatočné služby sú pravdepodobne nákladné a mohli by spotrebiteľa odradiť od toho, aby uplatnil právo na odstúpenie od zmluvy, čo sa v smernici výslovne vylučuje (pozri odôvodnenie 47: „[...] Povinnosti spotrebiteľa v prípade odstúpenia od zmluvy by nemali spotrebiteľa odradiť od toho, aby uplatnil právo na odstúpenie od zmluvy.“).

Hoci článok 14 ods. 2 oprávňuje obchodníka na to, aby bral spotrebiteľa na zodpovednosť za akékoľvek zníženie hodnoty tovaru spôsobené nesprávnym zaobchádzaním počas lehoty na odstúpenie od zmluvy, podľa článku 13 ods. 3 musí obchodník vrátiť spotrebiteľovi platbu po tom, ako mu spotrebiteľ preukáže, že tovar bol odoslaný späť.

Ak spotrebiteľ súhlasí s ponukou obchodníka na vyzdvihnutie tovaru, alebo ak obchodník ponúkol, že ho vyzdvihne na vlastné náklady, obchodník by nemal mať možnosť uplatňovať právo počkať s vrátením platby podľa článku 13 ods. 3. Tým by sa mal obchodníkovi poskytnúť ďalší stimul na to, aby zabezpečil vrátenie tovaru čo najskôr.

V článku 13 ods. 1 sa výslovne požaduje, aby obchodník použil na vrátenie platby **rovnaké platobné prostriedky**, aké použil spotrebiteľ pri pôvodnej transakcii. Obchodník by mal predovšetkým vrátiť celú sumu, ktorú spotrebiteľ zaplatil, v mene tejto platby:

- Napríklad ak spotrebiteľ uhradil 50 EUR prevodom na bankový účet obchodníka, obchodník by mal spotrebiteľovi vrátiť späť prevodom rovnakú sumu, a to aj vrátane akýchkoľvek poplatkov účtovaných za tento druhý prevod bankou spotrebiteľa.
- Obchodník by však nemal mať povinnosť hradiť žiadne bankové poplatky, ktoré za pôvodnú platbu zaplatil spotrebiteľ.
- Ak je bankový účet spotrebiteľa v jednej mene, ale platba aj vrátenie platby sa vykonajú v odlišnej mene, obchodník by nemal byť zodpovedný za žiadne straty, ktoré vyplývajú z výmenného kurzu uplatňovaného bankou spotrebiteľa pri vrátení platby.

Článok 13 ods. 1 umožňuje obchodníkovi a spotrebiteľovi výslovne sa dohodnúť na **inom spôsobe**, ako je vrátenie platby bankovým šekom namiesto prevodu alebo v inej mene, než je mena platby, za predpokladu, že spotrebiteľ nebude v dôsledku využitia iného spôsobu znášať žiadne poplatky:

- Ak napríklad obchodník získa súhlas spotrebiteľa s tým, že prijme vrátenie platby bankovým šekom namiesto bankového prevodu, obchodník by mal znášať všetky dodatočné náklady pre spotrebiteľa – napríklad náklady spojené s výmenným kurzom alebo bankové náklady – vyplývajúce zo skutočnosti, že obchodník použil iný spôsob platby.

V odôvodnení 46 sa v súvislosti s používaním **poukážok** uvádza: „Vrátenie platieb by sa nemalo uskutočniť prostredníctvom poukážky, pokiaľ spotrebiteľ nepoužil poukážky pri pôvodnej transakcii alebo nevyjadril výslovný súhlas s ich použitím.“

5.5.4. Zodpovednosť spotrebiteľa za nesprávne zaobchádzanie s tovarom

Článok 14

2. Spotrebiteľ zodpovedá iba za akékoľvek zníženie hodnoty tovaru v dôsledku zaobchádzania s týmto tovarom iným spôsobom, než aký je potrebný na zistenie charakteru, vlastností a funkčnosti tovaru. Spotrebiteľ v žiadnom prípade nezodpovedá za zníženie hodnoty tovaru, ak obchodník neposkytol informáciu o práve na odstúpenie od zmluvy v súlade s článkom 6 ods. 1 písm. h). [...]

5. S výnimkou ustanovení článku 13 ods. 2 a tohto článku, spotrebiteľovi nevzniká z uplatňovania práva na odstúpenie od zmluvy žiadny záväzok.

Ako bolo vysvetlené v odôvodnení 47, spotrebiteľia môžu odstúpiť od zmluvy bez ohľadu na to, ako sa s tovarom počas lehoty na odstúpenie od zmluvy zaobchádzalo: „Niektorí spotrebiteľia uplatňujú právo na odstúpenie od zmluvy po tom, čo používali tovar vo väčšej miere, než aká je potrebná na zistenie povahy, charakteristík a funkčnosti tovaru. V **takom prípade by spotrebiteľ nemal stratiť právo na odstúpenie od zmluvy, ale mal by byť zodpovedný za akékoľvek zníženie hodnoty tovaru.** [...]“

V týchto prípadoch je však podľa článku 14 ods. 2 spotrebiteľ zodpovedný „za **akékoľvek zníženie hodnoty tovaru** v dôsledku zaobchádzania s týmto tovarom iným spôsobom, než aký je potrebný na zistenie charakteru, vlastností a funkčnosti tovaru“. Táto povinnosť sa ďalej vysvetľuje v odôvodnení 47: „[...] Na účely zistenia povahy, charakteristík a funkčnosti tovaru **by mal spotrebiteľ s tovarom manipulovať a skontrolovať ho len takým spôsobom, akým by mu to bolo umožnené v obchode.** Napríklad spotrebiteľ by mal oblečenie len vyskúšať, ale nemal by ho nosiť. Spotrebiteľ by mal preto počas lehoty na odstúpenie od zmluvy s tovarom manipulovať a skontrolovať ho s náležitou starostlivosťou.“

Zníženie hodnoty tovaru môže pozostávať najmä z nákladov na čistenie a opravu, a ak tovar už nie je možné predať ako nový, z objektívne odôvodnenej straty príjmov pre obchodníka, keď vrátený tovar predá ako použitý tovar.

To, či spotrebiteľ pri skúšaní tovaru prekročil rámec toho, čo je potrebné na zistenie jeho charakteru, vlastností a funkčnosti, sa v prípade sporu bude musieť posudzovať v každom prípade individuálne. Ako dobrý referenčný bod poslúži porovnanie s tým, čo môže spotrebiteľ bežne robiť v kamennom obchode, napríklad:

- pred nákupom audio/video zariadení a záznamového zariadenia by spotrebiteľ za bežných okolností mohol vyskúšať kvalitu obrazu alebo zvuku,

- skúšanie oblečenia v obchode by nezahrňalo odstránenie štítkov výrobcu,
- spotrebiteľ by za bežných okolností nemohol prakticky vyskúšať domáce spotrebiče, ako sú kuchynské spotrebiče, ktorých skutočné použitie nevyhnutne zanecháva stopy,
- spotrebiteľ by nemohol konfigurovať softvér v počítači; preto by primerané náklady na opätovné nastavenie takéhoto zariadenia takisto predstavovali zníženie hodnoty,
- spotrebiteľ by mohol otestovať parfumy a podobné kozmetické výrobky, ktoré je možné bežne otestovať v obchodoch, a to prostredníctvom bezplatnej testovacej vzorky, ktorú obchodník môže priložiť k výrobku, a spotrebiteľia by tak nemuseli otvoriť balenie výrobku na to, aby si mohli uplatniť právo na zistenie povahy a vlastností tohto výrobku (niektoré kozmetické výrobky môžu byť zapečatené z dôvodu ochrany zdravia alebo z hygienických dôvodov – pozri oddiel 5.1.1.4).

Je potrebné mať na pamäti, že „zistenie funkčnosti“ tovaru sa v tomto prípade odlišuje od kontroly, či je tovar v každom ohľade bezchybný. Ak sa neskôr preukáže, že tovar má určitú chybu, spotrebiteľ je chránený smernicou (EÚ) 2019/771 o predaji tovaru.

V zásade by mal mať spotrebiteľ možnosť **otvoriť balenie**, aby sa dostal k obsahu vo vnútri, ak je podobný tovar za bežných okolností vystavovaný v obchodoch nezabalený. Poškodenie obalu iba jeho otvorením teda nie je dôvodom na kompenzáciu. **Akékoľvek ochranné fólie, v ktorých je tovar zabalený, by sa však mali odstrániť len v prípade, ak je to výslovne nevyhnutné na jeho vyskúšanie.**

Vrátenie tovaru bez pôvodného obalu⁽¹²⁶⁾ (napr. škatule obsahujúcej elektronické zariadenie) alebo s neobvykle znehodnoteným obalom by sa mohlo považovať za znehodnotenie tovaru.

Súdny dvor vo veci C-681/17, *slewo*, rozhodol, že na **matrace** opatrené ochrannou fóliou sa nevzťahuje výnimka z práva na odstúpenie od zmluvy stanovená v článku 16 písm. e) v súvislosti s tovarom, ktorý bol zapečatený z dôvodu ochrany zdravia alebo z hygienických dôvodov a ktorý bol rozpečatený spotrebiteľom. Súdny dvor konštatoval, že matrace je možné prirovnať k oblečeniu, pre ktoré je výslovne povolené právo vyskúšať si ho. Preto sa matrace s odstránenou ochrannou fóliou a potenciálne používané spotrebiteľom považovali za vhodné na ďalší predaj a použitie novým kupujúcim, **za predpokladu, že obchodník dokáže matrace (alebo oblečenie) prostredníctvom úkonov, ako je čistenie alebo dezinfekcia, uviesť do stavu, v ktorom sú vhodné na ďalšie používanie treťou osobou, bez toho, aby boli dotknuté požiadavky na ochranu zdravia alebo hygieny**⁽¹²⁷⁾.

Súdny dvor zároveň konkrétne poukázal na existenciu trhu s použitými matracami⁽¹²⁸⁾. Ešte dôležitejšie je, že Súdny dvor poukázal aj na **zodpovednosť spotrebiteľa za akékoľvek zníženie hodnoty tovaru** v dôsledku zaobchádzania s týmto tovarom iným spôsobom, než aký je potrebný na zistenie jeho charakteru, vlastností a funkčnosti v súlade s článkom 14 ods. 2.

Vzhľadom na tieto zistenia môže takáto zodpovednosť vzniknúť, **ak je z dôvodu ochrany zdravia alebo hygieny potrebné matrac (alebo oblečenie a porovnateľný tovar) vyčistiť**, aby sa mohol znovu predať novému kupujúcemu. Môže vzniknúť aj v prípade, keď sa **takýto vyčistený tovar nemôže predať ako nový tovar ale len ako použitý tovar** za (výrazne) nižšiu cenu. V tejto súvislosti obchodník nesmie zavádzať nového kupujúceho vyčisteného tovaru, pokiaľ ide o špecifikáciu tohto tovaru (nový alebo „použitý“), pretože ide o dôležitú súčasť vlastností výrobku, a to aj v kontexte smernice o nekalých obchodných praktikách.

Pokiaľ ide o právo na odstúpenie od zmluvy podľa nahradenej smernice 97/7/ES o predaji na diaľku, Súdny dvor vo veci C-489/07, *Pia Messner*⁽¹²⁹⁾, rozhodol, že vnútroštátny predpis **ukladajúci spotrebiteľovi povinnosť dokázať**, že tento tovar počas lehoty na odstúpenie nepoužíval nad rámec toho, čo je nevyhnutné, aby si mohol riadne uplatniť svoje právo na odstúpenie, by mal nepriaznivý vplyv na efektivitu a účinnosť práva na odstúpenie od zmluvy.

Podľa článku 14 ods. 5 spotrebiteľovi nevzniká z uplatňovania práva na odstúpenie od zmluvy žiadny záväzok s výnimkou prípadov stanovených v smernici. V tejto súvislosti sa v rozsudku vo veci *Messner* takisto potvrdilo, že predávajúci nemôže požadovať od spotrebiteľa kompenzačnú náhradu za použitie tovaru spotrebiteľom v medziobdobí pred jeho vrátením obchodníkovi⁽¹³⁰⁾.

⁽¹²⁶⁾ Týka sa to obalu, ktorý je navrhnutý pre daný výrobok a je súčasťou jeho marketingovej prezentácie. Spotrebiteľia by mali mať možnosť nahradiť akýkoľvek celkový obal, ktorý sa použil len na ochranu tovaru počas prepravy.

⁽¹²⁷⁾ Vec C-681/17, *slewo*, ECLI:EU:C:2019:255, body 43 – 46.

⁽¹²⁸⁾ Tamže, bod 42.

⁽¹²⁹⁾ Vec C-489/07, *Messner*, ECLI:EU:C:2009:502, bod 27.

⁽¹³⁰⁾ Tamže, body 22 – 24.

V smernici o právach spotrebiteľov sa neupravuje **presadzovanie zodpovednosti spotrebiteľa** za zníženie hodnoty tovaru. Predovšetkým sa v nej nestanovuje, či táto zodpovednosť spočíva len v tom, že obchodník môže žalovať spotrebiteľa alebo že obchodník môže jednostranne účtovať spotrebiteľovi poplatok za škodu alebo znížiť akúkoľvek sumu, ktorá má byť vrátená spotrebiteľovi s cieľom kompenzovať údajné zníženie hodnoty tovaru.

Tieto otázky sú preto predmetom všeobecného zmluvného práva a procesného práva členských štátov, ako sa uvádza v článku 3 ods. 5. Členské štáty môžu napríklad obchodníkom povoliť, aby znížili sumu vyplácanú za vrátený tovar s cieľom pokryť zníženie jeho hodnoty v dôsledku nesprávneho zaobchádzania počas lehoty na odstúpenie od zmluvy.

Podľa článku 14 ods. 2 „[s]potrebiteľ v žiadnom prípade nezodpovedá za zníženie hodnoty tovaru, ak obchodník neposkytol informáciu o práve na odstúpenie od zmluvy v súlade s článkom 6 ods. 1 písm. h)“.

Ďalším dôsledkom neposkytnutia tejto informácie podľa článku 10 smernice je, že **lehota na odstúpenie od zmluvy sa predlži až o 12 mesiacov**. To znamená, že spotrebiteľ môže od zmluvy odstúpiť po uplynutí značného obdobia, počas ktorého tovar skutočne používal bez toho, aby niesol akúkoľvek zodpovednosť za vzniknuté opotrebenie (pozri aj oddiel 5.3 o dôsledkoch neinformovania spotrebiteľov o práve na odstúpenie od zmluvy).

Článok 6 ods. 1 písm. h) neobsahuje žiadnu konkrétnu požiadavku na informovanie spotrebiteľa o zodpovednosti za zníženie hodnoty tovaru pri uplatnení práva na vrátenie tovaru. Informácia o znížení hodnoty tovaru je však zahrnutá vo vzorových pokynoch na odstúpenie od zmluvy uvedených v časti A prílohy I. Poskytnutie tejto informácie by mohlo byť užitočné pre spotrebiteľov aj obchodníkov, a to aj v prípade, že obchodník tieto vzorové pokyny nedodržiava.

5.5.5. Riziko pri vrátení tovaru obchodníkovi

V smernici sa nestanovuje, kto nesie riziko **náhodného poškodenia alebo straty pri vracaní tovaru**, ak spotrebiteľ odstúpi od zmluvy. Táto záležitosť je preto takisto predmetom vnútroštátnych právnych predpisov, v ktorých sa môže napríklad stanoviť, že riziko pri vracaní tovaru nesie spotrebiteľ, hneď ako naňho prešlo odovzdaním tovaru v súlade s článkom 20.

Spotrebiteľ by v zásade pri vracaní tovaru mal postupovať s primeranou starostlivosťou, napríklad pomocou výberu etablovaného poskytovateľa prepravných alebo poštových služieb, aby zabezpečil, že tovar bude obchodníkovi doručený a že sa počas prepravy nepoškodí.

Ak spotrebiteľ **nikdy nenadobudol fyzickú držbu tovaru**, napr. preto, že ho odmietol prevziať, či už bez výslovného vyhlásenia alebo na základe vyhlásenia určeného obchodníkovi o odstúpení od zmluvy, obchodník naďalej nesie riziko straty alebo poškodenia, pretože nedošlo k žiadnemu prenosu rizika na spotrebiteľa podľa článku 20.

5.6. Právo na odstúpenie od zmlúv o dodávaní služieb a poskytovaní verejných služieb

5.6.1. Súhlas spotrebiteľa s okamžitým plnením

V článku 7 ods. 3 a článku 8 ods. 8 smernice o právach spotrebiteľov sa stanovujú formálne požiadavky uplatniteľné v prípade, že si spotrebiteľia želajú začať s plnením zmlúv o dodávaní služieb uzatvorených mimo prevádzkových priestorov a zmlúv o dodávaní služieb uzavretých na diaľku alebo zmlúv o poskytovaní verejných služieb pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy. Obe ustanovenia sú prezentované rovnakým spôsobom okrem toho, že v článku 7 ods. 3 sa vyžaduje, aby obchodník získal žiadosť spotrebiteľa o okamžité plnenie na trvalom nosiči:

Článok 7 ods. 3 a článok 8 ods. 8

Ak spotrebiteľ chce, aby sa poskytovanie služieb alebo dodávky vody, plynu alebo elektriny, ktorých predaj nie je obmedzený objemom ani stanoveným množstvom, alebo ústredného kúrenia začalo počas lehoty na odstúpenie od zmluvy ustanovenej 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.

(*) označenie dodatočných prvkov v článku 7 ods. 3

Tieto ustanovenia sa preto uplatnia, ak spotrebiteľ chce, aby sa tieto služby alebo verejné služby začali poskytovať počas lehoty na odstúpenie od zmluvy. Tieto pravidlá by však nemali obchodníkovi brániť v tom, aby aktívne navrhol, nech o to spotrebiteľ požiada. Obchodník zároveň nie je povinný túto možnosť ponúkať, ani žiadosť spotrebiteľa prijať.

Článok 14 ods. 3 spotrebiteľovi umožňuje odstúpiť od poskytovania služieb alebo verejných služieb **aj po tom, ako o to výslovne požiadal**. Je to potvrdené aj v odôvodnení 50: „Spotrebiteľ by na jednej strane mal mať možnosť využiť právo na odstúpenie od zmluvy aj v prípade, ak požiadal o poskytnutie služieb pred skončením lehoty na odstúpenie.“

Pokiaľ však ide o **zmluvy o dodávaní služieb**, podľa článku 16 prvého odseku písm. a) spotrebiteľ stráca právo na odstúpenie od zmluvy, keď bola služba plne poskytnutá, ak sú splnené určité podmienky:

Článok 16

„Členské štáty neustanovia právo na odstúpenie od zmluvy uvedené v článkoch 9 až 15 v súvislosti so zmluvami uzavretými na diaľku alebo mimo prevádzkových priestorov, pokiaľ ide:

- a) o zmluvy o 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;**“

Článok 7 ods. 3 a článok 8 ods. 8 boli zmenené smernicou (EÚ) 2019/2161. Touto zmenou sa zabezpečil súlad s článkom 16 prvým odsekom písm. a). Článok 7 ods. 3 a článok 8 ods. 8 teraz totiž obsahujú tie isté dve požiadavky ako článok 16 prvý odsek písm. a): 1. žiadosť spotrebiteľa o okamžité plnenie a 2. potvrdenie spotrebiteľa, že po úplnom splnení zmluvy zo strany obchodníka spotrebiteľ už nebude mať právo na odstúpenie od zmluvy.

Týmto zmenami sa takisto objasnilo, že tieto požiadavky sa vzťahujú len na uhradené služby. Bolo to potrebné v súvislosti s rozšírením rozsahu pôsobnosti smernice o právach spotrebiteľov v oblasti digitálnych služieb podľa článku 3 ods. 1a ⁽¹³¹⁾.

Ak obchodník nespĺni požiadavku získať žiadosť spotrebiteľa o okamžité plnenie, vedie to k dôsledkom uvedeným v článku 14 ods. 4 písm. a), t. j. k právu spotrebiteľa neznášať náklady na službu alebo verejnú službu – pozri oddiel 5.8.

„Výslovný súhlas“ spotrebiteľa v článku 16 prvom odseku písm. a) by sa mal vykladať ako „výslovná žiadosť“ požadovaná podľa článku 7 ods. 3 a článku 8 ods. 8.

Analogicky s pravidlami o doplnkových platbách podľa článku 22 by sa pojmy „výslovná žiadosť/výslovný súhlas“ v tomto kontexte mali vykladať tak, že predpokladajú **pozitívny úkon zo strany spotrebiteľa**, napríklad začiarknutím políčka na internetovej stránke. Použitie vopred začiarknutého políčka alebo ustanovenia vo všeobecných obchodných podmienkach na tento účel tieto požiadavky nespĺňa ⁽¹³²⁾.

Výslovný súhlas a potvrdenie spotrebiteľa **je možné získať pred uzavretím zmluvy, počas jej uzatvárania alebo po jej uzavretí**, pokiaľ sa tak stane pred začatím plnenia. Žiadosť a potvrdenie spotrebiteľa sa môžu vyjadriť jedným úkonom. Požiadavky článku 7 ods. 3, článku 8 ods. 8 a článku 16 prvého odseku písm. a) možno splniť napríklad pomocou tejto formulácie:

— [...] Týmto žiadam o [okamžité plnenie alebo plnenie v konkrétny dátum/od konkrétneho dátumu počas lehoty na odstúpenie od zmluvy] zmluvy o dodávaní služieb a potvrdzujem, že stratím právo na odstúpenie od zmluvy, hneď ako bude zmluva o službách v plnom rozsahu vykonaná.

Pokiaľ ide o zmluvy uzatvorené mimo prevádzkových priestorov, na ktoré sa vzťahuje článok 7 ods. 3, požiadavka na „trvalý nosič“ sa považuje za splnenú, ak sa žiadosť a potvrdenie spotrebiteľa zaznamenajú na nástroji, ktorý stranám umožňuje uchovávať informácie spôsobom dostupným pre budúce použitie a ktorý umožňuje ich nezmenenú reprodukciu (pre viac informácií pozri oddiel 4.4). Vo všeobecnosti je začiarknutie políčka spotrebiteľom na doklade o objednávke dostatočné, ak sú žiadosť a potvrdenie vhodným spôsobom reprodukované na kópii poskytnutej spotrebiteľovi.

⁽¹³¹⁾ Pozri odôvodnenie 42 smernice (EÚ) 2019/2161, pokiaľ ide o potrebu zosúladenia.

⁽¹³²⁾ Súdny dvor napríklad vo veci C-673/17, Planet49, ECLI:EU:C:2019:801, bod 65, týkajúcej sa spracúvania osobných údajov rozhodol, že požiadavky na súhlas nebudú splnené, ak príslušné políčko vopred začiarkne prevádzkovateľ.

5.6.2. Povinnosť spotrebiteľa týkajúca sa kompenzácie

Článok 14

3. Ak si spotrebiteľ uplatní právo na odstúpenie od zmluvy po tom, ako predložil žiadosť v súlade s článkom 7 ods. 3 alebo článkom 8 ods. 8, uhradí obchodníkovi sumu úmernú rozsahu poskytnutého plnenia do chvíle, keď obchodníka informoval o uplatnení práva na odstúpenie od zmluvy, v porovnaní s celkovým rozsahom služieb, ktoré sa majú poskytnúť podľa zmluvy. Prímeraná suma, ktorú má spotrebiteľ uhradiť obchodníkovi sa vypočíta na základe celkovej ceny dohodnutej v zmluve. Ak je celková cena nadhodnotená, prímeraná suma sa vypočíta na základe trhovej hodnoty poskytnutého plnenia.

Ak spotrebiteľ odstúpi od zmluvy počas lehoty na odstúpenie od zmluvy po žiadosti o okamžité plnenie zmluvy, v článku 14 ods. 3 sa požaduje, aby spotrebiteľ uhradil obchodníkovi **sumu úmernú** rozsahu poskytnutého plnenia na základe celkovej ceny dohodnutej v zmluve:

— Napríklad spotrebiteľ, ktorý odstúpi od zmluvy na poskytovanie mobilných telefónnych služieb po tom, ako túto službu využíval 10 dní, by mal povinnosť obchodníkovi zaplatiť tretinu mesačného predplatného ⁽¹³³⁾ a okrem toho cenu za akékoľvek doplnkové služby, ktoré mu boli počas tohto obdobia poskytnuté.

Ak poskytovanie služieb zahŕňa jednorazové náklady, ktoré musí obchodník vynaložiť, aby mohol službu spotrebiteľovi sprístupniť, obchodník ich môže zahrnúť do výpočtu kompenzácie:

— Obchodník môže napríklad zahrnúť náklady na inštalčné práce v mieste bydliska spotrebiteľa, ktoré sa vykonávajú ako súčasť zmluvy na elektronické komunikačné služby pevnej linky predtým, ako spotrebiteľ od zmluvy odstúpi.

Kompenzácia by však mala byť založená na **trhovej hodnote** poskytnutého plnenia, ak je celková cena nadhodnotená. Užitočné vysvetlenia týkajúce sa určenia trhovej hodnoty sú uvedené v odôvodnení 50, v ktorom sa uvádza: „[...] Výpočet prímeranej sumy by sa mal zakladať na cene stanovenej v zmluve, ak spotrebiteľ nepreukáže, že celková cena je sama osebe neprímeraná, a v takom prípade sa suma, ktorá sa má zaplatiť, vypočíta na základe trhovej hodnoty poskytnutej služby. Trhová hodnota by sa mala stanoviť porovnaním ceny ekvivalentnej služby poskytovanej inými obchodníkmi v čase uzavretia zmluvy. [...]“

Odôvodnenie 14 sa týka uplatňovania pravidiel členských štátov „o nadhodnotených alebo neprímerane vysokých cenách“, ktoré môžu byť relevantné pri uplatňovaní článku 14 ods. 3.

Vo veci C-641/19, PE Digital, Súdny dvor objasnil, že pri uplatňovaní článku 14 ods. 3 s cieľom určiť prímeranú sumu, ktorú má spotrebiteľ zaplatiť obchodníkovi, keď tento spotrebiteľ odstúpil od zmluvy po tom, ako výslovne požiadal, aby sa poskytovanie služby začalo počas lehoty na odstúpenie od zmluvy, treba v zásade zohľadniť cenu dohodnutú v uvedenej zmluve za celé obdobie jej plnenia a **vypočítať časovo proporcionálnu dlžnú sumu**.

Len v prípade, že zmluva výslovne stanovuje, že: i) jedno alebo viaceré plnenia **sa poskytnú v celom rozsahu od začiatku** plnenia zmluvy ii) za cenu, ktorá má byť **zaplatená oddelene**, treba pri výpočte sumy dlžnej obchodníkovi podľa článku 14 ods. 3 zohľadniť celú cenu stanovenú za takéto plnenie ⁽¹³⁴⁾.

Súdny dvor vo veci PE Digital ďalej objasnil, že **testovanie nadhodnotenosti kompenzácie, ktorú požaduje obchodník, je založené na trhovej hodnote**. Podľa článku 14 ods. 3 smernice o právach spotrebiteľov v zmysle odôvodnenia 50 tejto smernice by sa v tejto analýze mala zohľadniť cena služby, ktorú obchodník ponúka iným spotrebiteľom za rovnakých podmienok, ako aj cena ekvivalentnej služby poskytovanej inými obchodníkmi v čase uzavretia zmluvy ⁽¹³⁵⁾.

⁽¹³³⁾ Pozri takisto článok 3 ods. 2 písm. d) nariadenia (EHS, Euratom) č. 1182/71, v ktorom sa uvádza, že „ak lehota zahŕňa časti mesiacov, na účely vypočítania týchto častí sa má za to, že mesiac má **tridsať dní**.“

⁽¹³⁴⁾ Vec C-641/19 PE Digital, ECLI:EU:C:2020:808, body 29 a 32.

⁽¹³⁵⁾ Tamže, bod 37.

Ak sa služby **poskytujú na základe kúpnej zmluvy**, v odôvodnení 50 sa stanovuje toto: „[...] V prípade zmlúv, ktorých predmetom je tovar aj služby, by sa na aspekty týkajúce sa tovaru mali vzťahovať pravidlá o vrátení tovaru stanovené v tejto smernici a na aspekty týkajúce sa služieb by sa mal vzťahovať režim kompenzácie za služby.“

Režim kompenzácie za služby poskytnuté počas lehoty na odstúpenie od zmluvy je stanovený v článku 14 ods. 3 a ods. 4 písm. a) – pozri aj oddiel 5.8.2. Takže v prípadoch, keď sa služba poskytuje počas lehoty na uplatnenie práva na odstúpenie od zmluvy (napríklad inštalácie služby sa poskytujú okamžite po dodaní tovaru), by obchodník mal získať aj **výslovnú žiadosť spotrebiteľa o poskytnutie služby** počas lehoty na uplatnenie práva na odstúpenie od zmluvy, ak chce tento obchodník získať kompenzáciu za túto službu v prípade, že spotrebiteľ od zmluvy odstúpi:

— Napríklad v kúpnej zmluve uzavretej na diaľku alebo uzatvorenej mimo prevádzkových priestorov sa môže stanoviť dodávka a inštalácia domáceho spotrebiča. Ak spotrebiteľ výslovne požiada obchodníka o inštaláciu spotrebiča bezprostredne po jeho dodaní, ale následne sa rozhodne v lehote na uplatnenie práva na odstúpenie od zmluvy (do 14 dní od dodania) od tejto zmluvy odstúpiť, obchodník by mal nárok na kompenzáciu nákladov na inštaláciu (okrem akejkoľvek prípadnej kompenzácie za zníženie hodnotu spotrebiča).

Povinnosť obchodníka požiadať spotrebiteľa, aby potvrdil, že po úplnom splnení zmluvy obchodníkom už spotrebiteľ nebude mať právo na odstúpenie od zmluvy, ktorá sa smernicou (EÚ) 2019/2161 doplnila do článku 7 ods. 3 a do článku 8 ods. 8, **nie je relevantná v prípade služieb poskytovaných na základe kúpnych zmlúv**. Táto povinnosť sa týka len zmlúv o dodávaní služieb, keďže výnimka z práva na odstúpenie od zmluvy stanovená v článku 16 prvom odseku písm. a) sa vzťahuje len na zmluvy o dodávaní služieb.

5.7. Právo na odstúpenie od zmlúv o dodávaní online digitálneho obsahu

Právo na odstúpenie od zmlúv o dodávaní digitálnych služieb sa rieši v predchádzajúcom oddiele 5.6, ktorý sa týka zmlúv o dodávaní služieb vo všeobecnosti.

Osobitné obmedzenia práva na odstúpenie od **zmlúv o dodávaní online digitálneho obsahu** sú stanovené v článku 16 prvom odseku písm. m).

Smernicou (EÚ) 2019/2161 sa toto ustanovenie zmenilo tak, že sa doplnila tretia podmienka, ktorú obchodník musí splniť na to, aby spotrebiteľom zaniklo právo na odstúpenie od zmluvy. Je to v súlade s podmienkami uvedenými v článku 14 ods. 4 písm. b), ktorý sa týka dôsledkov v prípade nedodržania formálnych požiadaviek/požiadaviek na informácie.

Článok 16

[...] Členské štáty neustanovia právo na odstúpenie od zmluvy uvedené v článkoch 9 až 15 v súvislosti so zmluvami uzavretými na diaľku alebo mimo prevádzkových priestorov, pokiaľ ide:

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.

Cieľ článku 16 prvého odseku písm. m) je podobný ako v prípade pravidla stanoveného v článku 16 prvom odseku písm. i) o vyňatí zapečatených hmotných nosičov dát (CD, DVD atď.) z práva na odstúpenie od zmluvy, ak ich spotrebiteľ rozpečatí. To znamená, že v žiadnom z týchto dvoch prípadov nemá **spotrebiteľ** – na rozdiel od prípadu odstúpenia od poskytovania služieb (pozri oddiel 5.6) – **právo „otestovať“ digitálny obsah** počas lehoty na odstúpenie od zmluvy.

Spotrebiteľ teda stráca právo na odstúpenie od zmluvy, hneď ako sa s jeho súhlasom a potvrdením straty tohto práva začne plniť zmluva, ak obchodník poskytol potvrdenie o uzavretí zmluvy. Ako sa stanovuje v článku 7 ods. 2 o zmluvách uzatvorených mimo prevádzkových priestorov a v článku 8 ods. 7 o zmluvách uzavretých na diaľku, toto potvrdenie musí zahŕňať aj potvrdenie o predchádzajúcom výslovnom súhlase a potvrdení zo strany spotrebiteľa (pozri aj oddiel 4.4 o potvrdení o uzavretí zmluvy).

Plnenie začína sťahovaním alebo strímingom video alebo audio súboru. Ak by obchodník poskytoval internetový odkaz na spustenie strímingu alebo sťahovania, spotrebiteľ by stratil právo na odstúpenie od zmluvy až po aktivácii tohto odkazu.

Výslovný súhlas a potvrdenie spotrebiteľa je možné získať pred uzavretím zmluvy, počas jej uzatvárania alebo po jej uzavretí, pokiaľ sa tak stane pred začatím plnenia. V článku 7 ods. 2 a v článku 8 ods. 7 smernice o právach spotrebiteľov sa výslovne vyžaduje, aby potvrdenie o uzavretí zmluvy obsahovalo potvrdenie o predchádzajúcom výslovnom súhlase a potvrdení spotrebiteľa v súlade s článkom 16 prvým odsekom písm. m). Ak teda spotrebiteľ poskytne súhlas na okamžité plnenie a potvrdenie po tom, čo obchodník už poslal potvrdenie o uzavretí zmluvy, obchodník musí poskytnúť spotrebiteľovi samostatné dodatočné potvrdenie tohto súhlasu a potvrdenia pred začatím plnenia.

„Výslovný“ súhlas a potvrdenie na účely článku 16 prvého odseku písm. m) by sa mali vykladať obdobne ako pravidlá týkajúce sa výslovného súhlasu uvedené v článku 22 o doplnkových platbách za doplnkové služby. To znamená, že spotrebiteľ musí vykonať **pozitívny úkon**, ako napríklad začiarknuť políčko na internetovej stránke obchodníka. Vyjadrenie súhlasu a potvrdenia prostredníctvom vopred začiarknutého políčka alebo akceptovania všeobecných obchodných podmienok nespĺňa požiadavky článku 16 prvého odseku písm. m).

Výslovný súhlas a potvrdenie spotrebiteľa sa môžu uviesť v jednom vyhlásení obsahujúcom aj informáciu o výnimke z práva na odstúpenie od zmluvy, ako sa to požaduje podľa článku 6 ods. 1 písm. k), napríklad:

— [...] *Týmto súhlasím s okamžitým plnením zmluvy a potvrdzujem, že po začatí sťahovania alebo strímingu digitálneho obsahu stratím právo na odstúpenie od zmluvy.*

Obchodník musí dodržiavať informačné povinnosti v súvislosti s právom na odstúpenie od zmluvy podľa článku 6 ods. 1 písm. h). Obchodník nemusí poskytovať informácie podľa článku 6 ods. 1 písm. h), ani vzorový formulár na odstúpenie od zmluvy uvedený v časti B prílohy I, iba v prípade zmlúv o dodávaní online digitálneho obsahu, ktoré sa **plnia okamžite**, keď spotrebiteľ poskytne súhlas a potvrdenie, ktorými **sa spustí začatie plnenia** zmluvy.

5.8. Dôsledky neinformovania o práve na odstúpenie od zmluvy

Obchodník musí podľa článku 6 ods. 1 poskytnúť spotrebiteľovi predzmluvné informácie jasným a zrozumiteľným spôsobom. Najmä v prípade, že existuje právo na odstúpenie od zmluvy, sa v článku 6 ods. 1 písm. h) od obchodníka vyžaduje, aby spotrebiteľa oboznámil s podmienkami, lehotami a postupmi na uplatnenie tohto práva, ako aj so vzorovým formulárom na odstúpenie od zmluvy uvedeným v časti B prílohy I ⁽¹³⁶⁾. Nedodržanie týchto povinností vedie k dôsledkom podľa článku 10 ods. 1, v ktorom sa stanovuje **predĺženie práva na odstúpenie od zmluvy** pre všetky zmluvy. Ak obchodník tieto informácie neposkytne, lehota na odstúpenie od zmluvy sa predĺži o 12 mesiacov.

Článok 10

1. Ak obchodník neposkytol spotrebiteľovi informáciu o práve na odstúpenie od zmluvy uvedenú v článku 6 ods. 1 písm. h), lehota na odstúpenie od zmluvy uplynie po 12 mesiacoch od skončenia pôvodnej lehoty na odstúpenie od zmluvy určenej v súlade s článkom 9 ods. 2.

Článok 10 ods. 2 sa zaoberá situáciou, keď obchodník poskytne spotrebiteľovi informácie požadované podľa článku 6 ods. 1 písm. h) s oneskorením **do 12 mesiacov** od konca pôvodnej lehoty na odstúpenie od zmluvy vypočítanej podľa článku 9 ods. 2. V tomto prípade lehota na odstúpenie od zmluvy **uplynie po 14 dňoch odo dňa, keď spotrebiteľ dostane uvedené informácie**.

Článok 10

2. Ak obchodník poskytne spotrebiteľovi informácie stanovené v odseku 1 tohto článku do 12 mesiacov odo dňa uvedené 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.

⁽¹³⁶⁾ Podľa osobitných pravidiel uvedených v článku 8 ods. 4 – pozri oddiel 5.2.3.

5.8.1. Dôsledky týkajúce sa tovaru

Okrem uvedeného predĺženia lehoty na odstúpenie od zmluvy sa v **prípade tovaru** v článku 14 ods. 2 stanovuje, že spotrebiteľ **nezodpovedá za žiadne zníženie hodnoty tovaru**, ak ich obchodník neinformoval o práve na odstúpenie od zmluvy v súlade s článkom 6 ods. 1 písm. h).

Článok 14

2. Spotrebiteľ zodpovedá iba za akékoľvek zníženie hodnoty tovaru v dôsledku zaobchádzania s týmto tovarom iným spôsobom, než aký je potrebný na zistenie charakteru, vlastností a funkčnosti tovaru. Spotrebiteľ v žiadnom prípade nezodpovedá za zníženie hodnoty tovaru, ak obchodník neposkytol informáciu o práve na odstúpenie od zmluvy v súlade s článkom 6 ods. 1 písm. h).

Pokiaľ ide o tovar na mieru alebo tovar podliehajúci skaze (pozri oddiel 5.11.2 a oddiel 5.11.3), ktorý je bezpodmienečne **vyňatý z práva na odstúpenie od zmluvy podľa článku 16 prvého odseku písm. c) a d)**, v smernici o právach spotrebiteľov sa neuvádzajú dôsledky nesplnenia požiadavky na informácie zo strany obchodníka o absencii práva na odstúpenie od zmluvy v súlade s článkom 6 ods. 1 písm. k). Neinformovanie spotrebiteľa o absencii práva na odstúpenie od zmluvy v takejto situácii by však mohlo predstavovať nekalú obchodnú praktiku (klamlivé opomenutie konania) zakázanú smernicou 2005/29/ES o nekalých obchodných praktikách, ak by viedla spotrebiteľa k rozhodnutiu o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil.

5.8.2. Dôsledky v prípade služieb a verejných služieb

Pokiaľ ide o služby (vrátane digitálnych služieb) a verejné služby, v článku 14 ods. 4 písm. a) sa stanovuje, že spotrebiteľ neznáša žiadne náklady, t. j. spotrebiteľ má nárok buď na vrátenie uhradenej sumy, alebo nemá povinnosť vykonať úhradu vôbec, **ak mu obchodník neposkytol informácie o práve na odstúpenie od zmluvy požadované podľa článku 6 ods. 1 písm. h) alebo j)**, alebo ak spotrebiteľ **výslovne nepožiadala o to, aby sa služba začala poskytovať počas lehoty na odstúpenie od zmluvy v súlade s článkom 7 ods. 3 alebo článkom 8 ods. 8.**

Článok 14

4. Spotrebiteľ neznáša žiadne náklady za:

- a) poskytnutie služieb alebo dodávku vody, plynu alebo elektriny, v rámci ktorej predaj nie je obmedzený objemom ani stanoveným množstvom, alebo poskytovanie ústredného kúrenia bez ohľadu na úplné alebo čiastočné poskytnutie týchto služieb, ak počas lehoty na odstúpenie od zmluvy:
 - i) obchodník neposkytol informácie v súlade s článkom 6 ods. 1 písm. h) alebo j) alebo
 - ii) spotrebiteľ v súlade s článkom 7 ods. 3 a článkom 8 ods. 8 výslovne nepožiadala, aby sa poskytovanie služieb začalo počas lehoty na odstúpenie od zmluvy, [...]

V týchto prípadoch môže teda spotrebiteľ odstúpiť od zmluvy o dodávaní služieb alebo zmluvy o poskytovaní verejných služieb, ktorých **plnenie sa začalo a stále prebieha**, počas predĺženej lehoty **12 mesiacov** od skončenia počiatkovej lehoty na odstúpenie od zmluvy vypočítanej podľa článku 9 ods. 2 a **nebude znášať žiadne náklady** za poskytnuté služby.

Ak obchodník informuje spotrebiteľa o práve na odstúpenie od zmluvy do 12 mesiacov od skončenia počiatkovej lehoty na odstúpenie od zmluvy vypočítanej podľa článku 9 ods. 2, spotrebiteľ môže odstúpiť od zmluvy do 14 dní odo dňa, keď dostal uvedené informácie, **bez toho, aby znášal akékoľvek náklady za poskytnuté služby až do okamihu, keď bol informovaný o práve na odstúpenie od zmluvy.**

Spotrebiteľ nebude znášať žiadne náklady za to, čo bolo poskytnuté, ani vtedy, keď poskytovanie služieb alebo verejných služieb **bolo ukončené (úplne vykonané)** pred uplatnením práva na odstúpenie od zmluvy, a to aj počas predĺženej lehoty podľa článku 10, okrem prípadov, keď obchodník splnil formálne požiadavky podľa článku 7 ods. 3 alebo článku 8 ods. 8, čo vedie k strate práva spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy v súlade s článkom 16 prvým odsekom písm. a) (viac informácií sa nachádza v oddiele 5.6.1).

5.8.3. Dôsledky týkajúce sa online digitálneho obsahu

Čo sa týka zmlúv o dodávaní online digitálneho obsahu, ak nie je splnená niektorá z troch podmienok uvedených v článku 16 prvom odseku písm. m) (pozri oddiel 5.7) a spotrebiteľ uplatní právo na odstúpenie od zmluvy, uplatňuje sa článok 14 ods. 4 písm. b) a oprávňuje spotrebiteľa buď nezaplatiť za prijatý obsah, alebo na vrátenie zaplatenej sumy:

Článok 14

4. Spotrebiteľ neznáša žiadne náklady za:

[...]

b) úplné alebo čiastočné dodanie digitálneho obsahu, ktorý nie je dodaný na hmotnom nosiči, ak:

- i) spotrebiteľ neudelil pred uplynutím 14-dňovej lehoty uvedenej v článku 9 predchádzajúci výslovný súhlas so začatím poskytovania,
- ii) spotrebiteľ nepotvrdil, že udelením súhlasu stráca právo na odstúpenie od zmluvy, alebo
- iii) obchodník neposkytol potvrdenie v súlade s článkom 7 ods. 2 alebo článkom 8 ods. 7.

5.9. Ukončenie zmluvy po uplatnení práva na odstúpenie od zmluvy

Článok 12

Uplatnenie práva na odstúpenie od zmluvy znamená ukončenie záväzkov strán, pokiaľ ide:

- a) o plnenie zmluvy uzatvorenej na diaľku alebo mimo prevádzkových priestorov alebo
- b) o uzatvorenie zmluvy na diaľku alebo zmluvy mimo prevádzkových priestorov v prípade, keď už spotrebiteľ predložil ponuku.

V článku 12 sa uvádza, že uplatnenie práva na odstúpenie od zmluvy znamená ukončenie záväzkov strán plniť zmluvu, najmä povinnosť spotrebiteľa zaplatiť alebo uzavrieť zmluvu, ak ponuku predložil spotrebiteľ.

Podľa článku 3 ods. 2 však toto pravidlo nemá vplyv na iné odvetvové pravidlá EÚ týkajúce sa ukončovania zmlúv.

— Napríklad v smernici Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2019/944 ⁽¹³⁷⁾ o vnútornom trhu s elektrinou a smernici 2009/73/ES o vnútornom trhu so zemným plynom ⁽¹³⁸⁾ sa stanovuje, že v prípade, že si odberateľ želá zmeniť dodávateľa a dodrží pritom zmluvné podmienky, príslušný prevádzkovateľ, príp. prevádzkovatelia musia vykonať zmenu do troch týždňov.

Ak sa teda spotrebiteľ rozhodne odstúpiť od zmluvy na dodávku elektriny alebo zemného plynu a prejsť k novému poskytovateľovi, predchádzajúci dodávateľ a spotrebiteľ môžu byť naďalej viazaní zmluvou, ktorú uzavreli, počas najviac troch týždňov, odchylné od pravidiel uvedených v článku 14 ods. 3 o kompenzácii na základe poskytnutého plnenia do odstúpenia od zmluvy.

⁽¹³⁷⁾ Smernica Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2019/944 z 5. júna 2019 o spoločných pravidlách pre vnútorný trh s elektrinou a o zmene smernice 2012/27/EÚ (Ú. v. EÚ L 158, 14.6.2019, s. 125), článok 12 ods. 1: „Zmena dodávateľa alebo účastníka trhu, ktorý je zapojený do agregácie, sa musí uskutočniť v čo najkratšom čase. Členské štáty zabezpečia, aby odberateľ, ktorý si želá zmeniť dodávateľa alebo účastníka trhu zapojeného do agregácie, mohol pri dodržaní zmluvných podmienok takúto zmenu uskutočniť do maximálne troch týždňov od dátumu žiadosti.[...]“

⁽¹³⁸⁾ Článok 3 ods. 6 smernice 2009/73/ES: „Členské štáty zabezpečia, aby:

- a) v prípade, že si odberateľ želá zmeniť dodávateľa a dodrží pritom zmluvné podmienky, príslušný(-i) prevádzkovateľ(-lia) vykonal(-li) zmenu do troch týždňov, a
- b) odberatelia boli oprávnení získavať všetky relevantné údaje o spotrebe.“

5.10. **Doplnkové zmluvy**

Článok 15

1. Bez toho, aby bol dotknutý článok 15 smernice Európskeho parlamentu a Rady 2008/48/ES z 23. apríla 2008 o zmluvách o spotrebiteľskom úvere, ak si spotrebiteľ uplatní právo na odstúpenie od zmluvy uzatvorenej na diaľku alebo mimo prevádzkových priestorov v súlade s článkami 9 až 14 tejto smernice, akékoľvek doplnkové zmluvy sa automaticky ukončia bez akýchkoľvek nákladov pre spotrebiteľa okrem tých, ktoré sú stanovené v článku 13 ods. 2 a článku 14 tejto smernice.
2. Členské štáty stanovujú podrobné pravidlá o ukončení takýchto zmlúv.

V článku 2 ods. 15 sa doplnková zmluva vymedzuje ako: „zmluva, ktorou spotrebiteľ nadobúda tovar alebo služby, ktoré sú spojené so zmluvou uzatvorenou na diaľku alebo zmluvou uzatvorenou mimo prevádzkových priestorov, pričom daný tovar je dodaný alebo služby sú poskytnuté obchodníkom alebo tretou stranou na základe dohody medzi touto tretou stranou a obchodníkom“, napríklad:

- zmluva o dodaní, údržbe alebo inštalácii,
- poisťná a úverová zmluva na financovanie nákupu,
- dodatočná obchodná záruka.

Hoci sú všetky doplnkové poisťné a úverové zmluvy vo všeobecnosti vylúčené z rozsahu uplatňovania smernice na základe jej článku 3 ods. 3 písm. d), ukončili by sa v súlade s článkom 15.

Vzťah medzi samostatnými súvisiacimi zmluvami by sa mal posúdiť s cieľom určiť, ktorá zmluva je hlavná a ktorá doplnková:

- Ak napríklad spotrebiteľ prostredníctvom samostatných zmlúv s rovnakým obchodníkom kupuje mobilné telefónne služby a mobilný smartfón, ktorý je fakturovaný na mesačnej báze spolu s hlavnou cenou predplatného, za hlavnú zmluvu by sa mala považovať zmluva o dodávaní služieb. To by spotrebiteľovi nemalo brániť v tom, aby odstúpil osobitne len od doplnkovej kúpnej zmluvy, pričom zmluva o dodávaní služieb by zostala v platnosti.

Ak doplnková zmluva podlieha smernici (napríklad zmluva o dodaní alebo inštalácii), spotrebiteľ by mal poskytnúť obchodníkovi náhradu za náklady poskytnutého plnenia v súlade s článkom 13 ods. 2 a článkom 14.

Na druhej strane ak doplnková zmluva vo všeobecnosti nepatrí do rozsahu pôsobnosti smernice (napríklad poisťná alebo úverová zmluva), dôsledky vypovedania zmluvy budú podliehať odvetvovým alebo všeobecným pravidlám zmluvného práva členských štátov.

Podrobné pravidlá o ukončovaní doplnkových zmlúv stanovujú členské štáty. Môžu zahŕňať napríklad povinnosť obchodníka informovať akýchkoľvek iných príslušných obchodníkov po tom, ako ho spotrebiteľ informoval o svojom rozhodnutí odstúpiť od hlavnej zmluvy.

5.11. **Výnimky z práva na odstúpenie od zmluvy**

Prvý odsek článku 16 obsahuje zoznam 13 zmlúv/situácií, v ktorých spotrebiteľ nemá právo na odstúpenie od zmluvy alebo toto právo za určitých podmienok stráca.

Smernicou (EÚ) 2019/2161 sa okrem toho zaviedli dve regulačné možnosti pre členské štáty v prípade zmlúv uzavretých v súvislosti s nevyžiadanými návštevami obchodníka v domácnosti spotrebiteľa alebo so zájazdmi organizovanými obchodníkom a v prípade opráv, ktoré si spotrebiteľ osobitne vyžiadala.

Tieto situácie alebo zmluvy si v tejto súvislosti vyžadujú mimoriadnu pozornosť. Výnimky týkajúce sa úplne splnených zmlúv o dodávaní služieb a zmlúv o dodávaní online digitálneho obsahu sa riešia samostatne v oddieloch 5.6 a 5.7.

5.11.1. *Tovar alebo služby, ktorých cena závisí od kolísania cien na finančnom trhu*

Článok 16

- b) [...] dodanie tovaru alebo poskytnutie služieb, ktorých cena závisí od kolísania cien na trhu, ktoré obchodník nemôže ovplyvniť a ktoré sa môžu vyskytnúť v rámci lehoty na odstúpenie od zmluvy;

V odôvodnení 43 smernice (EÚ) 2019/2161 sa objasnilo, že výnimka z práva na odstúpenie od zmluvy stanovená v článku 16 prvom odseku písm. b) by sa takisto mala uplatňovať 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.“

5.11.2. Tovar, ktorý je vyrobený podľa špecifikácií spotrebiteľa alebo jasne na mieru

Článok 16

c) [...] dodanie tovaru vyrobeného podľa špecifikácií spotrebiteľa alebo vyrobeného jasne na mieru;

„Tovar zhotovený podľa špecifikácií zadaných spotrebiteľom“ je vymedzený v článku 2 smernice o právach spotrebiteľov ako „*tovar, ktorý nie je prefabrikovaný a ktorý je vyrobený na základe individuálneho výberu alebo rozhodnutia spotrebiteľa*“. V odôvodnení 49 smernice o právach spotrebiteľov sa ako príklad tovaru, ktorý je zhotovený podľa špecifikácií zadaných spotrebiteľom alebo jasne na mieru, uvádzajú „záclony šité na mieru“.

Keďže toto pravidlo predstavuje výnimku zo všeobecnejšieho pravidla smernice o právach spotrebiteľov, ktorým sa spotrebiteľom priznáva právo na odstúpenie od zmlúv uzavretých na diaľku/uzatvorených mimo prevádzkových priestorov, malo by sa vykladať reštriktívne.

Táto výnimka by teda mala zahŕňať napríklad:

- tovar, v prípade ktorého spotrebiteľ uviedol špecifikácie, napríklad miery nábytku alebo rozmer textílií,
- tovar, v prípade ktorého si spotrebiteľ vyžiadala špecifické vlastnosti prispôbené na mieru, ako napríklad určitý dizajn vozidla, ktoré sa vyrába na zákazku, alebo špecifický komponent do počítača, ktorý sa musí zaobstarať osobitne pre túto konkrétnu objednávku a ktorý nebol súčasťou všeobecnej ponuky obchodníka pre verejnosť,
- štítky s adresou uvádzajúce kontaktné informácie spotrebiteľa.

Špecifikácia/výroba na mieru by sa v tejto súvislosti mala vykladať tak, že tovar je v zásade jedinečný a vyrobený podľa individuálnych želaní a požiadaviek, ktoré uviedol spotrebiteľ a na ktorých sa dohodol s obchodníkom.

Na druhej strane ak spotrebiteľ tovar jednoducho vytvorí tým, že ho vyberie zo štandardných (prednastavených) možností, ktoré poskytol obchodník, nemalo by sa hovoriť o „špecifikácii“, ani o „výrobe na mieru“ v užšom zmysle tohto ustanovenia. Výnimka by sa teda neuplatňovala v týchto prípadoch:

- výber nábytku so špecifickou farbou alebo textúrou výberom z katalógu výrobcu,
- automobil s doplnkovým vybavením vybraný z katalógu výrobcu,
- nábytková zostava na základe štandardných prvkov.

Výnimka sa okrem toho nevzťahuje na **zmluvy o dodávaní služieb, ktoré vedú k hmotným výsledkom**. Vo veci C-208/19, NK (projekt rodinného domu) Súdny dvor rozhodol, že zmluvu medzi architektom a spotrebiteľom, podľa ktorej je architekt povinný pripraviť návrh novostavby rodinného domu, nemožno považovať za podliehajúcu článku 16 písm. c) smernice o právach spotrebiteľov. Hoci by sa návrhy mohli predložiť v hmotnej podobe (na papieri alebo v digitálnej forme), predmetom zmluvy je duševná služba – architektonický návrh, a následné dodanie má len doplnkovú funkciu ⁽¹³⁹⁾.

Toto odôvodnenie Súdneho dvora Európskej únie zdôrazňuje význam tvorivého procesu pre vznik hmotného výsledku ako rozhodujúceho faktora pre klasifikáciu zmluvy. Podobné odôvodnenie by sa dalo použiť aj na iné duševné plnenie (napr. poskytovanie účtovného alebo právneho poradenstva alebo fotografovanie rodinných udalostí), ktorého výsledky by mohli byť prezentované v hmotnej forme.

Naopak ak sa uplatňuje výnimka, obmedzenie odstúpenia od zmlúv na dodávku tovaru vyrobeného podľa špecifikácií zadaných spotrebiteľom alebo jasne na mieru je absolútne a **nezavisí od toho, či obchodník začal na objednávke pracovať alebo nie**. Toto sa potvrdilo vo veci C-529/19, Möbel Kraft, v rámci ktorej Súdny dvor poznamenal, že toto je jediný výklad článku 16 písm. c) smernice o právach spotrebiteľov, ktorým by sa mohla zabezpečiť právna istota, čo je jedným z cieľov smernice, ako sa uvádza v jej odôvodneniach 7 a 40 ⁽¹⁴⁰⁾. Existencia práva spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy

⁽¹³⁹⁾ Vec C-208/19, NK (projekt rodinného domu), ECLI:EU:C:2020:382, body 58 a 59.

⁽¹⁴⁰⁾ Vec C-529/19, Möbel Kraft, ECLI:EU:C:2020:846, body 27 – 29.

by bola sporná, ak by závisela od štádia pokroku plnenia tejto zmluvy obchodníkom, keďže spotrebiteľ o tomto štádiu vo všeobecnosti nie je informovaný a navyše naň nemá žiaden vplyv. Okrem toho by takýto výklad nebol v súlade s povinnosťou obchodníka poskytnúť jasné predzmluvné informácie.

5.11.3. Tovar, ktorý podlieha rýchlemu zníženiu kvality alebo skaze

Článok 16

d) [...] dodanie tovaru, ktorý podlieha rýchlemu zníženiu kvality alebo skaze;

„Podlieha rýchlemu zníženiu kvality alebo skaze“ je objektívna vlastnosť dotknutého tovaru. Niektoré zo zjavných príkladov tovaru, ktorý podlieha rýchlemu zníženiu kvality alebo skaze, uvedeného v písmene d) sú:

- potraviny a nápoje s krátkou lehotou trvanlivosti vrátane tých, ktoré sa majú uchovávať v chlade,
- doručovanie jedla z reštaurácií,
- rezané kvety.

Avšak pokiaľ ide o **zmluvy** o predplatnom na **pravidelné doručovanie jedla z reštaurácie**, aj keby neexistovalo právo na odstúpenie od samotného doručovania, môže spotrebiteľ napriek tomu zrušiť predplatné podľa pravidiel práva na odstúpenie od zmluvy pre „pravidelné doručovanie tovaru“ v súlade s článkom 9 ods. 2 písm. b) bodom iii), t. j. 14 dní od prijatia prvej dodávky.

Rastliny majú zo svojej podstaty obmedzenú životnosť, počas ktorej sa zachovávajú ich vlastnosti. Požiadavka aktívneho zásahu niekoho (napr. doručovateľskej spoločnosti, spotrebiteľa) s cieľom zachovať ich vlastnosti v zásade takéto rastliny objektívne odlišuje od iného tovaru (textil, elektronické zariadenia atď.). Tento iný tovar „nepodlieha rýchlemu zníženiu kvality alebo skaze“, ak je skladovaný vo vhodných podmienkach a od spotrebiteľa sa vyžaduje len to, aby ho pred zaslaním späť nevystavil abnormálnym podmienkam, a vyhol sa tak zodpovednosti vyplývajúcej z článku 14 ods. 2.

Preto je potrebné individuálne posúdenie každého prípadu, pričom sa zohľadní starostlivosť potrebná na to, aby si rastliny udržali svoje vlastnosti počas dlhšieho obdobia, a to aj v prípade ich vrátenia spotrebiteľom. Právo na odstúpenie od zmluvy by sa teda malo uplatňovať iba v prípade, že príslušné rastliny „nepodliehajú rýchlemu zníženiu kvality alebo skaze“.

5.11.4. Tovar zapečatený z dôvodu ochrany zdravia alebo z hygienických dôvodov

Článok 16

e) [...] dodanie zapečateného tovaru, ktorý nie je vhodné vrátiť z dôvodu ochrany zdravia alebo z hygienických dôvodov a ktorý bol po dodaní rozpečatený;

Aby bola položka vyňatá z práva na odstúpenie od zmluvy podľa písmena e), mali by existovať skutočné dôvody na ochranu zdravia alebo hygienické dôvody na použitie zapečatenia, ktoré môže pozostávať z ochranného obalu alebo fólie. Táto výnimka by sa mohla uplatňovať napríklad na nasledujúci tovar, ak ho spotrebiteľ po dodaní rozpečatí:

- kozmetické výrobky, ako sú rúže,
- zubné kefy, holiace strojičky a podobné predmety osobnej hygieny.

Súdny dvor vo veci C-681/17, *slewo*, rozhodol, že táto výnimka sa nevzťahuje na matrace. Súdny dvor konkrétne uviedol, že rozhodujúca je povaha tovaru, ktorá môže odôvodniť zapečatenie jeho obalu z dôvodu ochrany zdravia alebo z hygienických dôvodov, a teda že rozpečatenie tohto obalu zbaví balený tovar záruky z hľadiska ochrany zdravia alebo hygieny⁽¹⁴¹⁾.

(141) Vec C-681/17, *slewo*, ECLI:EU:C:2019:255, bod 37.

Výnimka z práva na odstúpenie od zmluvy stanovená v článku 16 prvom odseku písm. e) sa teda uplatňuje len v prípade, že po rozpečatí obalu tovaru tento tovar **rozhodne nie je v stave, v ktorom by mohol byť uvedený na trh z dôvodu skutočnej ochrany zdravia alebo z hygienických dôvodov**, pretože samotná povaha tohto tovaru znemožňuje alebo neprimerane sťažuje obchodníkovi prijatie opatrení, ktoré by mu umožnili znovu tovar predať bez toho, aby to ovplyvnilo niektorú z uvedených požiadaviek ⁽¹⁴²⁾.

5.11.5. Tovar, ktorý sa neoddeliteľne zmieša s inými vecami

Článok 16

f) [...] dodanie tovaru, ktorý je z dôvodu svojej povahy po dodaní neoddeliteľne zmiešaný s inými vecami;

V odôvodnení 49 smernice o právach spotrebiteľov sa odkazuje na dodávku „paliva“ ako na príklad tovaru, ktorý je neoddeliteľne zmiešaný s inými položkami.

5.11.6. Zmluvy s konkrétnym dátumom alebo lehotou na plnenie

Článok 16

l) [...] poskytnutie ubytovacích služieb na iný ako obytný účel, prepravu tovaru, prenájom automobilov, stravovacie služby alebo služby súvisiace s činnosťami v rámci voľného času, ak sa v zmluve stanovuje konkrétny dátum alebo lehota na plnenie;

Na to, aby sa táto výnimka uplatňovala, by v zmluve mal byť stanovený „konkrétny dátum alebo lehota na plnenie“. Keďže však ide o výnimku, mala by sa opäť vykladať reštriktívne ⁽¹⁴³⁾. Mala by sa preto uplatňovať so zreteľom na dôvody uvedené v odôvodnení 49: „[...] Poskytnutie práva na odstúpenie od zmluvy spotrebiteľovi by tiež mohlo byť nevhodné v prípade niektorých služieb, pri ktorých **uzatvorenie zmluvy vedie k rezervácii určitej kapacity**, v prípade ktorej by pri uplatnení práva na odstúpenie od zmluvy mohol mať obchodník problémy s jej naplnením. To by sa mohlo stať napríklad v prípade rezervácií v hoteloch alebo pokiaľ ide o rekreačné chaty alebo kultúrne alebo športové podujatia.“ Obmedzenie práva na odstúpenie od zmluvy podľa článku 16 prvého odseku písm. l) by sa preto nemalo vzťahovať na zmluvy o voľnočasových aktivitách, ktoré nemajú obmedzenú kapacitu.

V odôvodnení 49 sa uvádzajú tieto príklady, v ktorých by sa uplatnila výnimka podľa článku 16 prvého odseku písm. l):

- rezervácie v hoteloch a rekreačných chatách,
- kultúrne alebo športové podujatia, ako aj divadelné predstavenia s konkrétnym termínom konania,
- cateringové služby na narodeninovej alebo svadobnej oslave s konkrétnym termínom konania.

Podobne by sa aj výraz „preprava tovaru“ mal vykladať v širšom zmysle. Vo veci C-336/03, *easyCar*, týkajúcej sa smernice 97/7/ES o predaji na diaľku Súdny dvor rozhodol, že „preprava“ zahŕňa aj poskytnutie dopravného prostriedku k dispozícii spotrebiteľovi ⁽¹⁴⁴⁾. Podľa tohto výkladu by prenájom nákladných vozidiel na prepravu tovaru v konkrétny dátum mohol patriť do rozsahu pôsobnosti výnimky pre „prepravu tovaru“ stanovenej v článku 16 prvom odseku písm. l).

Hoci sa článok 16 prvý odsek písm. l) vzťahuje na zmluvy na prepravu tovaru, nevzťahoval by sa na služby skladovania, aj keď sú poskytované v konkrétnych dátumoch.

⁽¹⁴²⁾ Tamže, bod 40. Pozri aj oddiel 6.5.4 s podrobnosťami o veci C-681/17.

⁽¹⁴³⁾ Ďalšie usmernenie k právu na odstúpenie od zmluvy v súvislosti s voľnočasovými aktivitami sa očakáva v prejednávanej veci C-96/21, *CTS Eventim*, v rámci ktorej sa Súdny dvor zaoberá situáciou, keď obchodník priamo neposkytne spotrebiteľovi službu súvisiacu s voľnočasovými aktivitami, ale mu iba ďalej predá právo na prístup k takejto službe.

⁽¹⁴⁴⁾ Pozri vec C-336/03, *easyCar*, ECLI:EU:C:2005:150, najmä body 26 a 31.

5.11.7. Opravy požadované spotrebiteľom

Článok 16

h) [...] zmluvy, pri ktorých spotrebiteľ osobitne požiadal obchodníka, aby ho navštívil v záujme vykonania naliehavých opráv alebo údržby; ak pri príležitosti takejto návštevy obchodník poskytne ďalšie služby okrem tých, ktoré si spotrebiteľ osobitne vyžiadal, alebo tovar iný než náhradné diely potrebné na vykonanie údržby alebo na opravy, na tieto dodatočné služby alebo tovar sa vzťahuje právo na odstúpenie od zmluvy;

Výnimka z práva na odstúpenie od zmluvy stanovená v článku 16 prvom odseku písm. h) smernice o právach spotrebiteľov sa vzťahuje na naliehavé opravy a údržbu.

Pri všetkých ostatných opravách, ktoré nie sú „naliehavé“, majú spotrebiteľia právo na odstúpenie od zmluvy a obchodníci ich musia okrem iných vecí informovať aj o tomto práve. Ak obchodníci neposkytli spotrebiteľom informácie o práve na odstúpenie od zmluvy alebo ich poskytli s oneskorením, uplatňuje sa článok 10 a článok 14 ods. 4 písm. a). Spotrebiteľia môžu uplatniť svoje právo na odstúpenie od zmluvy do 14 dní od uzavretia zmluvy. V súlade s článkom 16 prvým odsekom písm. a) však spotrebiteľ stráca právo na odstúpenie od zmluvy, keď je služba (oprava) úplne poskytnutá. Aby sa toto obmedzenie uplatnilo, obchodník musí získať: 1. predchádzajúci výslovný súhlas spotrebiteľa a 2. potvrdenie spotrebiteľa, že po úplnom splnení zmluvy obchodníkom stratí právo na odstúpenie od zmluvy. Tieto dve podmienky na začatie poskytovania služby pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy sú stanovené v článku 7 ods. 3 pre zmluvy uzatvorené mimo prevádzkových priestorov a v článku 8 ods. 8 pre zmluvy uzavreté na diaľku.

Článok 16

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.

Táto regulačná možnosť uvedená v článku 16 treťom odseku a zavedená smernicou (EÚ) 2019/2161⁽¹⁴⁵⁾ dáva členským štátom možnosť odchýliť sa od podmienok straty práva na odstúpenie od zmluvy podľa článku 16 prvého odseku písm. a) stanovením, že v prípade opráv, na ktoré sa vzťahuje článok 16 tretí odsek stačí, aby obchodník na začatie plnenia zmluvy získal predchádzajúci výslovný súhlas spotrebiteľa. V tomto prípade sa teda od obchodníka nevyžaduje, aby získal aj potvrdenie spotrebiteľa o strate práva na odstúpenie od zmluvy podľa článku 7 ods. 3 alebo článku 8 ods. 8.

5.12. Regulačné možnosti v prípade nevyžiadaných návštev alebo zájazdov

5.12.1. Úvod

Smernicou (EÚ) 2019/2161 sa zmenila smernica o nekalých obchodných praktikách aj smernica o právach spotrebiteľov tým, že sa členským štátom umožnilo prijať ustanovenia na ochranu oprávnených záujmov spotrebiteľov v súvislosti s agresívnymi a klamlivými marketingovými alebo predajnými praktikami v kontexte nevyžiadaných návštev obchodníka v domácnosti spotrebiteľa alebo zájazdov organizovaných obchodníkom s cieľom alebo výsledkom propagácie alebo predaja výrobkov spotrebiteľom, ak sú takéto ustanovenia primerané, nediskriminačné a opodstatnené ochranou spotrebiteľa. Zdôvodnenie ustanovení je vysvetlené v odôvodneniach 54 – 57 smernice (EÚ) 2019/2161, v ktorých sa zdôrazňuje zásada subsidiarity a cieľ uľahčiť presadzovanie práva.

Smernica o nekalých obchodných praktikách obsahuje všeobecné ustanovenie, ktoré umožňuje členským štátom prijať primerané, nediskriminačné a odôvodnené vnútroštátne ustanovenia na ochranu spotrebiteľov pred agresívnymi alebo klamlivými nevyžiadanými návštevami a/alebo exkurziami organizovanými obchodníkom (podrobnejšie informácie sa nachádzajú v oddiele 1.1 usmernenia k smernici o nekalých obchodných praktikách).

⁽¹⁴⁵⁾ Pozri odôvodnenie 42 smernice (EÚ) 2019/2161.

Okrem všeobecného ustanovenia smernice o nekalých obchodných praktikách umožňuje zmenená smernica o právach spotrebiteľov členským štátom prijať vnútroštátne ustanovenia stanovujúce priaznivejšie pravidlá týkajúce sa práva na odstúpenie od zmluvy. Na tento účel môžu členské štáty v kontexte článku 9 ods. 1a, článku 10 ods. 2, článku 14 ods. 4 a článku 16 smernice o právach spotrebiteľov poskytnúť dlhšiu lehotu na odstúpenie od zmluvy v trvaní 30 dní (namiesto 14 dní) alebo sa odchýliť od niekoľkých existujúcich výnimiek z práva na odstúpenie od zmluvy v prípade nevyžiadaných návštev alebo exkurzií.

Podľa článku 29 ods. 1 smernice o právach spotrebiteľov musia členské štáty do 28. novembra 2021 oznámiť Komisii vnútroštátne opatrenia odchyľujúce sa od práva na odstúpenie od zmluvy a všetky následné zmeny, t. j. prostredníctvom osobitného oznámenia, v ktorom vysvetlia konkrétne dotknuté vnútroštátne ustanovenia a nielen ako súčasť všeobecného oznámenia o transpozíčných opatreniach.

5.1.2.2. Predĺženie lehoty na odstúpenie od zmluvy

V článku 9 ods. 1a sa stanovuje, že členské štáty môžu predĺžiť 14-dňovú lehotu na odstúpenie od zmluvy na 30 dní 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.

Článok 9

1a. Členské štáty môžu prijať pravidlá, v súlade s ktorými sa 14-dňová lehotu 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 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 pravidlá musia byť primerané, nediskriminačné a opodstatnené ochranou spotrebiteľa.

Smernicou (EÚ) 2019/2161 sa zmenil aj článok 6 ods. 4, článok 9 ods. 2, článok 10 ods. 2 a článok 14 ods. 4, ktoré sa týkajú práva na lehotu na odstúpenie od zmluvy, aby sa zohľadnilo možné predĺženie tejto lehoty na 30 dní.

Článok 6 ods. 4

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.**

Článok 9 ods. 2

2. Bez toho, aby bol dotknutý článok 10, lehotu 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:**

Článok 10 ods. 2

2. Ak obchodník poskytne spotrebiteľovi informácie stanovené v odseku 1 tohto článku do 12 mesiacov odo dňa uvedeného v článku 9 ods. 2, lehotu 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.**

Článok 14 ods. 4

4. Spotrebiteľ neznáša žiadne náklady za:

- b) úplné alebo čiastočné dodanie digitálneho obsahu, ktorý nie je dodaný na hmotnom nosiči, ak:
 - i) spotrebiteľ neudelil pred uplynutím 14-dňovej alebo **30-dňovej lehoty uvedenej v článku 9** predchádzajúci výslovný súhlas so začatím poskytovania.

5.1.2.3. Odchýlky od výnimiek z práva na odstúpenie od zmluvy

Článok 16

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.

Členské štáty sa môžu v prípade zmlúv uzavretých v súvislosti s nevyžiadanými návštevami obchodníka v domácnosti spotrebiteľa alebo so zájazdmi organizovanými obchodníkom s cieľom alebo výsledkom propagácie alebo predaja výrobkov spotrebiteľom odchýliť od týchto výnimiek z práva na odstúpenie od zmluvy:

- zmluvy o dodávaní služieb, u ktorých došlo k úplnému dodaniu služby [článok 16 prvý odsek písm. a)],
- dodanie tovaru alebo poskytnutie služieb, ktorých cena závisí od kolísania cien na trhu, ktoré obchodník nemôže ovplyvniť a ktoré sa môžu vyskytnúť v rámci lehoty na odstúpenie od zmluvy [článok 16 prvý odsek písm. b)],
- dodanie tovaru vyrobeného podľa špecifikácií spotrebiteľa alebo vyrobeného jasne na mieru [článok 16 prvý odsek písm. c)],
- dodanie zapečateného tovaru, ktorý nie je vhodné vrátiť z dôvodu ochrany zdravia alebo z hygienických dôvodov a ktorý bol po dodaní rozpečatený [článok 16 prvý odsek písm. e)].

Odchýlka **nevyhnutne neznamená úplné neuplatnenie výnimky** z práva na odstúpenie od zmluvy. Môže spočívať aj v úprave existujúcej výnimky tak, aby bola pre spotrebiteľa priaznivejšia a zároveň zabezpečila, že je primeraná (aj s ohľadom na oprávnené záujmy obchodníkov), nediskriminačná a opodstatnená ochranou spotrebiteľa.

6. Dodanie

Článok 18

1. *Pokiaľ sa strany nedohodli na lehote dodania inak, obchodník dodá tovar tak, že prevedie fyzickú držbu tovaru alebo kontrolu nad ním na spotrebiteľa, a to bez zbytočného odkladu, najneskôr však do 30 dní od uzatvorenia zmluvy.*

2. *Ak obchodník nesplní záväzok týkajúci sa dodania tovaru v lehote dohodnutej so spotrebiteľom alebo v lehote stanovenej v odseku 1, spotrebiteľ ho vyzve, aby tovar dodal v rámci dodatočnej lehoty primeranej okolnostiam. Ak obchodník nedodá tovar v tejto dodatočnej lehote, spotrebiteľ je oprávnený vypovedať zmluvu.*

Prvý pododsek sa neuplatňuje na kúpne zmluvy, v prípade ktorých obchodník odmietne tovar dodať alebo v prípade ktorých je dodávka v rámci dohodnutej dodacej lehoty mimoriadne dôležitá vzhľadom na všetky okolnosti, ktoré sprevádzajú uzavretie zmluvy, alebo v prípade ktorých spotrebiteľ pred uzavretím zmluvy obchodníka informoval o tom, že dodanie do určitého dátumu alebo v určitý deň je mimoriadne dôležité. Ak v týchto prípadoch obchodník nedodá tovar v lehote dohodnutej so spotrebiteľom alebo v lehote stanovenej v odseku 1, spotrebiteľ má právo vypovedať zmluvu s okamžitou platnosťou.

3. *Po vypovedaní zmluvy obchodník bez zbytočného odkladu uhradí všetky sumy zaplatené v rámci zmluvy.*

4. *Okrem vypovedania zmluvy v súlade s odsekom 2 môže spotrebiteľ využiť iné prostriedky nápravy ustanovené vo vnútroštátnom práve.*

Článok 18 sa uplatňuje len na kúpne zmluvy, ako je výslovne uvedené v článku 17 ods. 1. Ustanovenia článku 18 týkajúce sa lehoty dodania sú spojené s požiadavkou stanovenou v článku 5 ods. 1 písm. d) a článku 6 ods. 1 písm. g) uviesť lehotu na dodanie tovaru.

Podľa článku 6 ods. 1 písm. g) týkajúceho sa **zmlúv uzavretých na diaľku a zmlúv uzatvorených mimo prevádzkových priestorov** musí obchodník informovať spotrebiteľa o „lehote, do ktorej sa obchodník zaväzuje dodať tovar“. V prípade **zmlúv uzavretých v prevádzkových priestoroch** sa tieto informácie musia podľa článku 5 ods. 1 písm. d) poskytovať „prípadne“.

V dôsledku toho v prípade **zmlúv uzavretých v prevádzkových priestoroch** tieto informácie nie je potrebné poskytnúť, ak sa tovar dodá alebo služby poskytnú okamžite. V prípade kúpnych zmlúv uzavretých v prevádzkových priestoroch sa tieto informácie takisto nemusia poskytnúť, ak predávajúci zamýšľa dodať tovar v rámci 30-dňovej lehoty uvedenej v článku 18 ods. 1 (pozri aj oddiel 3 o požiadavkách na predzmluvné informácie).

Je dôležité poznamenať, že smernica neobsahuje žiadne osobitné pravidlá týkajúce sa zmlúv o dodávaní služieb v prípade, ak obchodník neuvedie lehotu na poskytnutie služieb. Dôsledky takéhoto opomenutia môžu byť upravené vo vnútroštátnom práve.

Ak podľa článku 18 ods. 2 obchodník nedodá tovar spotrebiteľovi v tejto lehote alebo lehote oznámenej spotrebiteľovi, musí sa spotrebiteľ s obchodníkom dohodnúť na predĺžení dodacej lehoty. Ak obchodník nedodá tovar ani pred uplynutím predĺženej lehoty, spotrebiteľ je oprávnený vypovedať zmluvu.

Ak je však uvedená dodacia lehota alebo štandardná lehota v dĺžke 30 dní mimoriadne dôležitá (napr. v prípade dodania svadobných šiat – pozri odôvodnenie 52) a obchodník nedodá tovar včas, spotrebiteľ by mal byť oprávnený vypovedať zmluvu ihneď po uplynutí pôvodne dohodnutej lehoty.

Vnútroštátnymi právnymi predpismi sa môže stanoviť spôsob, akým by mal spotrebiteľ oznámiť obchodníkovi vypovedanie zmluvy (pozri odôvodnenie 52).

Podľa článku 18 ods. 4 sa môžu vnútroštátnymi právnymi predpismi spotrebiteľovi poskytnúť iné prostriedky nápravy, ktorých príklady sú uvedené v odôvodnení 53: „Okrem práva spotrebiteľa vypovedať zmluvu v prípade, keď si obchodník nesplní povinnosť dodať tovar podľa tejto smernice, môže spotrebiteľ v súlade s uplatniteľným vnútroštátnym právom využiť iné prostriedky nápravy, ako napríklad poskytnúť dodatočnú lehotu na dodanie, vynútiť plnenie zmluvy, zadržať platbu alebo žiadať o náhradu škody.“

Ak sa podľa článku 18 ods. 3 zmluva vypovedá, obchodník musí bez zbytočného odkladu uhradiť všetky zaplatené sumy. V smernici sa nestanovuje lehota na vrátenie platby. Ak existuje spor medzi spotrebiteľom a obchodníkom týkajúci sa lehoty na vrátenie platby, príslušné vnútroštátne orgány a sudy budú musieť posúdiť každý prípad osobitne. V zásade by na spracovanie vrátenia platby malo obchodníkovi stačiť niekoľko pracovných dní.

7. Prechod rizika

Článok 20

V prípade zmlúv, pri ktorých obchodník odosiela tovar spotrebiteľovi, riziko straty alebo poškodenia tovaru prechádza na spotrebiteľa vo chvíli, keď spotrebiteľ alebo ním určená tretia strana s výnimkou prepravcu prevezme tovar do fyzickej držby. Bez toho, aby boli dotknuté práva spotrebiteľa voči prepravcovi, však riziko prechádza na spotrebiteľa odovzdaním tovaru prepravcovi, ak prepravcu poveril prepravou spotrebiteľ a ak túto možnosť neponúkol spotrebiteľovi obchodník.

Podľa článku 20 riziko prechádza na spotrebiteľa aj odovzdaním tovaru prepravcovi, ak si prepravcu vybral spotrebiteľ a ak túto možnosť neponúkol spotrebiteľovi obchodník.

Bežné dodávky tovaru objednaného cez elektronický obchod, zásielkový predaj atď. často prebiehajú bez okamžitej kontroly dodaného tovaru spotrebiteľom. Podľa smernice riziko prechádza na spotrebiteľa prevzatím tovaru do fyzickej držby bez ohľadu na to, či bol skontrolovaný, pokiaľ ide o prípadné chyby. Na základe smernice (EÚ) 2019/771 o predaji tovaru sa však požaduje dodanie tovaru bez chýb. V článku 11 tejto smernice sa stanovujú pravidlá týkajúce sa dôkazného bremena v prípade akéhokoľvek nesúladu.

8. Poplatky za použitie platobných prostriedkov

Článok 19

Členské štáty zakážu obchodníkom účtovať spotrebiteľom v súvislosti s použitím určitého platobného prostriedku poplatky, ktoré prevyšujú náklady, ktoré znáša obchodník na používanie takéhoto prostriedku.

8.1. Úvod

Článok 19 sa vzťahuje na používanie „platobných prostriedkov“. Keďže tento pojem nie je žiadnym spôsobom vymedzený, článok 19 by sa mal uplatňovať na všetky platobné prostriedky vrátane hotovosti.

Je potrebné poznamenať, že „platobné služby“ ako také patria do kategórie „finančných služieb“, ktoré sú vylúčené z rozsahu pôsobnosti smernice o právach spotrebiteľov v súlade s jej článkom 3 ods. 3 písm. d). Požiadavky smernice sa preto nevzťahujú na poskytovateľov platobných služieb. Povinnosť podľa článku 19 sa nevzťahuje na poskytovateľov platobných služieb, ale na iných obchodníkov, ktorí uzatvárajú zmluvy so spotrebiteľmi, na ktorých sa vzťahuje smernica o právach spotrebiteľov. V uvedenom ustanovení sa takýmto obchodníkom zakazuje účtovať spotrebiteľom v súvislosti s použitím určitého platobného prostriedku poplatky, ktoré prevyšujú náklady, ktoré sa bežne znášajú za používanie takéhoto prostriedku.

Rozsah uplatňovania článku 19 sa výrazne obmedzil revidovanou smernicou o platobných službách (ďalej len „druhá smernica o platobných službách“) platnou od 13. januára 2018. V článku 62 ods. 4 druhej smernice o platobných službách sa konkrétne zakazuje účtovanie poplatkov za:

- platobné nástroje, v prípade ktorých sú výmenné poplatky ⁽¹⁴⁶⁾ regulované podľa nariadenia Európskeho parlamentu a Rady 2015/751 ⁽¹⁴⁷⁾ o výmenných poplatkoch za platobné transakcie viazané na kartu (ďalej len „nariadenie o výmenných poplatkoch“), tento zákaz sa týka platieb spotrebiteľskými debetnými a kreditnými kartami, ktoré sa používajú pri viac ako 95 % transakcií na trhu s kartami v EÚ,
- platobné služby, na ktoré sa vzťahuje nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 260/2012 ⁽¹⁴⁸⁾, t. j. úhrady a inkasá v eurách,

Článok 19 smernice o právach spotrebiteľov teda zostáva relevantný len pre karty „bez stanoveného stropu“, t. j. komerčné karty, ako sú podnikové karty a karty vydávané tzv. trojstrannými kartovými schémami, pri ktorých karty vydáva samotná schéma, ktorá by sa kvalifikovala súčasne ako banka, a pre platby v hotovosti.

Treba však poznamenať, že článok 62 ods. 5 druhej smernice o platobných službách dáva členským štátom možnosť zakázať alebo obmedziť poplatky za osobitné platobné nástroje, na ktoré sa nevzťahuje nariadenie o výmenných poplatkoch, ako sú uvedené komerčné karty a karty vydávané trojstrannými kartovými schémami.

8.2. Vymedzenie pojmu „poplatky“

Článok 19 by sa mal uplatňovať na všetky druhy poplatkov, ktoré sú spojené s platobnými prostriedkami, bez ohľadu na to, ako sa prezentujú spotrebiteľom.

- *Napríklad na poplatky označované ako **administratívne, rezervačné alebo manipulačné poplatky** by sa mal vzťahovať článok 19, ak sa im možno vyhnúť použitím konkrétneho platobného prostriedku.*

Zľavy pre spotrebiteľov za používanie určitého platobného prostriedku, najčastejšie inkasa, by sa nemali automaticky považovať za „poplatky“ účtované za použitie iných dostupných platobných prostriedkov v zmysle článku 19. Dôvodom toho je, že takáto „zľava“ môže byť založená skôr na oprávnenom záujme obchodníka podporovať používanie určitých platobných prostriedkov, ktoré sú efektívnejšie vo vzťahu k jeho podnikateľskej štruktúre ⁽¹⁴⁹⁾.

⁽¹⁴⁶⁾ Viacstranné výmenné poplatky (poplatky MIF) sú mnohostranne dohodnuté poplatky splatné medzi poskytovateľmi platobných služieb platiteľa/spotrebiteľa a príjemcu platby/obchodníka.

⁽¹⁴⁷⁾ Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2015/751 z 29. apríla 2015 o výmenných poplatkoch za platobné transakcie viazané na kartu (Ú. v. EÚ L 123, 19.5.2015, s. 1).

⁽¹⁴⁸⁾ Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 260/2012 zo 14. marca 2012, ktorým sa ustanovujú technické a obchodné požiadavky na úhrady a inkasá v eurách a ktorým sa mení a dopĺňa nariadenie (ES) č. 924/2009 (Ú. v. EÚ L 94, 30.3.2012, s. 22).

⁽¹⁴⁹⁾ Konkrétne inkaso umožňuje obchodníkovi predpovedať tok hotovosti. Zľava za využívanie inkasa preto môže byť poskytovaná ani nie tak s cieľom dosiahnuť využívanie konkrétneho platobného prostriedku, ale skôr s cieľom nabádať spotrebiteľov, aby platili pravidelne k stanovenému dátumu.

Nedá sa však vylúčiť, že účtovanie poplatkov v zmysle článku 19 by sa mohlo dosiahnuť tým, že sa pre rôzne platobné prostriedky poskytnú rovnaké alebo rozličné zľavy, pričom sa napríklad len jeden alebo dva spôsoby platby ponechajú mimo systému zliav. Každý systém zliav by sa musel individuálne posudzovať z hľadiska zlučiteľnosti s článkom 19.

V článku 19 sa upravujú „poplatky“ účtované v súvislosti s použitím daného platobného prostriedku. Obchodníkom to nebráni v účtovaní rozdielnych cien za rovnaký tovar alebo služby pri predaji cez rozličné predajné kanály.

— *Napríklad by sa mohli účtovať vyššie ceny lístkov na koncert predávaných priamo v divadle, pričom na iných predajných miestach by sa účtovali nižšie ceny.*

8.3. **Vymedzenie pojmu „náklady“, ktoré znáša obchodník**

8.3.1. *Poplatok za obchodnícke služby a ostatné priame náklady*

V smernici sa pojem „náklady, ktoré znáša obchodník“ uvedený v článku 19 nevyveduje, ani sa o ňom neuvádzajú podrobnosti.

Pre väčšinu obchodníkov je **poplatok účtovaný obchodníkovi** najväčšou samostatnou zložkou nákladov na prijímanie platieb kartou. Poplatok účtovaný obchodníkovi vo všeobecnosti zahŕňa:

1. výmenný poplatok, ktorý platí banka obchodníka (prijímajúca banka) vydavateľovi karty ⁽¹⁵⁰⁾;
2. poplatky, ktoré platí banka obchodníka systému (napr. Visa alebo MasterCard), a
3. maržu, ktorú si ponechala banka obchodníka na pokrytie nákladov a zisk.

Pokiaľ ide o transakcie s kreditnými kartami, poplatok účtovaný obchodníkovi je obvykle stanovený ako percentuálny podiel z hodnoty transakcie, zatiaľ čo pre transakcie uskutočňované debetnou kartou sa používa častejšie, aj keď nie výlučne, paušálna sadzba. Poplatok účtovaný obchodníkovi sa značne líši v závislosti od obratu, podnikateľského sektora a iných charakteristík obchodníka.

Okrem toho **môže obchodník hradiť určité transakčné alebo režijné poplatky prijímajúcej banke alebo sprostredkovateľovi platobných služieb.**

Sprostredkovatelia platobných služieb pomáhajú niektorým predávajúcim prijímať bezpečné platby a môžu si účtovať poplatky za poskytovanie platobných funkcií, služby odhaľovania a riešenia podvodov a/alebo za služby, ktoré spravdla poskytujú prijímajúce banky ⁽¹⁵¹⁾.

8.3.2. *Všeobecné náklady na podnikanie*

Obchodníci obvykle znášajú rôzne náklady na podnikanie, ktoré môžu byť nepriamo spojené s prijímaním alebo spracovaním platieb na základe použitých prostriedkov. Ide najmä o administratívne náklady, poplatky za inštaláciu a nastavenie zariadení, ako aj náklady súvisiace s bojom proti podvodu a riadením rizík.

8.3.3. *Oprávnené náklady, ktoré odôvodňujú poplatok za používanie platobných prostriedkov*

Iba **poplatky, ktoré sa účtujú priamo obchodníkovi** za používanie platobných prostriedkov, by sa mali považovať za „náklady“ na tieto platobné prostriedky v zmysle článku 19.

Medzi náklady vznikajúce obchodníkovi, ktoré možno legitímne zohľadniť na odôvodnenie poplatkov pre spotrebiteľov, patria **poplatok účtovaný obchodníkovi a transakčné alebo režijné poplatky hradené sprostredkovateľom za niektoré alebo všetky obchodné služby, ktoré zvyčajne poskytujú prijímajúce banky.** V týchto prípadoch sprostredkovateľ zvyčajne rokuje s prijímajúcou bankou a pôsobí ako kontaktné miesto pre maloobchodníkov, pričom si účtuje prírážku k poplatkom prijímajúcej banky za príslušné služby.

⁽¹⁵⁰⁾ V nariadení Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2015/751 z 29. apríla 2015 o výmenných poplatkoch za platobné transakcie viazané na kartu (Ú. v. EÚ L 123, 19.5.2015, s. 1) sa výmenné poplatky obmedzujú na 0,2 % z hodnoty transakcie pre spotrebiteľské debetné karty a na 0,3 % pre spotrebiteľské kreditné karty. Jasne sa tým určuje časť nákladov, ktoré znáša obchodník.

⁽¹⁵¹⁾ Sprostredkovatelia platobných služieb pomáhajú niektorým maloobchodníkom prijímať bezpečné platby cez internet alebo v iných situáciách „bez prítomnosti držiteľa karty“, napríklad prostredníctvom centier telefonických služieb alebo poštou. Sprostredkovatelia si môžu účtovať poplatky za: i) poskytovanie zariadení a služieb potrebných na prijímanie platieb cez internet a iných platieb na diaľku, ako je funkcia platby na webových sídlach maloobchodníkov, a/alebo ii) zabezpečenie služieb odhaľovania a riešenia podvodov (na ktoré sa niektorí sprostredkovatelia špecializujú), a/alebo poskytovanie niektorých alebo všetkých obchodných služieb, ktoré zvyčajne poskytujú prijímajúce banky, až po úplné spracovanie transakcie. V týchto prípadoch sprostredkovateľ zvyčajne rokuje s prijímajúcou bankou a pôsobí ako kontaktné miesto pre maloobchodníkov, pričom si účtuje prírážku k poplatkom pre nadobúdateľa.

Je na obchodníkovi, aby sa rozhodol, či bude využívať subdodávateľov napríklad na poskytovanie týchto položiek/služieb:

- nadobudnutie a údržba zariadení platobného terminálu, ako sú zariadenia na čipové karty,
- monitorovanie podvodov a dodržiavanie súladu s normami odvetvia platobných kariet v oblasti bezpečnosti údajov na predchádzanie podvodom, ako to vyžadujú všetky hlavné siete platobných kariet,
- vývoj a prevádzka infraštruktúry na spracovanie platieb kartou, ako je funkcia platby na webových sídlach alebo v centrách telefonických služieb, a
- odborná príprava zamestnancov.

Náklady na platobné zariadenia, služby odhaľovania a riešenia podvodov (alebo podobné služby) by sa mali skôr považovať za bežné náklady na podnikanie, a to bez ohľadu na to, či ich znáša priamo obchodník alebo sú zabezpečované externe. Ak sa zabezpečujú externe, spravidla sa účtujú oddelene od hlavných „poplatkov za režijné náklady“ alebo poplatku účtovaného obchodníkovi.

Spracovanie platieb a narábanie s hotovosťou zahŕňa **personálne náklady**, ktoré je ťažké vyčíslit', keďže sú často zahrnuté do celkových administratívnych nákladov. Náklady vyplývajúce z **riadenia boja proti podvodom a riadenia rizík** sa medzi jednotlivými odvetviami a obchodníkmi výrazne líšia, ale vo všeobecnosti sa usudzuje, že sa vďaka zavádzaniu nových elektronických platobných technológií znižujú. Keďže sú tieto náklady vlastné príslušnej obchodnej činnosti (aj keď vznikli na zabezpečenie súladu s predpismi), mali by takisto zostať vylúčené z pojmu „náklady v súvislosti s použitím určitého platobného prostriedku“ podľa článku 19 a mali by sa skôr považovať za súčasť všeobecných nákladov na podnikanie.

Tento argument platí najmä pre podniky, ktoré predávajú tovar alebo poskytujú služby online a ktoré prijímajú len elektronické platobné prostriedky. Pre tieto podniky sú personálne náklady, ktoré vznikajú pri spracovaní elektronickej platby, a náklady súvisiace s riadením boja proti podvodom alebo riadením rizík základnými prvkami ich vlastného obchodného modelu.

Z praktického hľadiska by navyše zahrnutie všetkých možných prvkov, ktoré môžu byť aj nepriamo spojené s platobnými prostriedkami, do pojmu „náklady“, **sťažilo presadzovanie článku 19 a zbavilo by ho akéhokoľvek praktického účinku**. To platí napríklad vzhľadom na skutočnosť, že len veľmi málo informácií o administratívnych nákladoch je verejne dostupných a že presné náklady na zariadenia a/alebo inštaláciu možno vypočítať len vydelením danej sumy neznámym počtom transakcií. Obchodníci by si preto mali kompenzovať tieto náklady prostredníctvom ceny tovaru alebo služieb, a nie účtovaním dodatočných poplatkov spotrebiteľom v súvislosti s použitím platobného prostriedku.

8.4. **Hotovostné platby v cudzej mene**

Hotovostná platba v cudzej mene je takisto „platobný prostriedok“ v zmysle článku 19. Obchodník by preto menový prepočet nemal používať ako metódu, ktorá v skutočnosti pre spotrebiteľa znamená zvýšenie poplatkov, ktoré nie je odôvodnené skutočnými nákladmi vynaloženými pri poskytovaní možnosti hotovostnej platby v cudzej mene (najmä nákladmi, ktoré znáša obchodník na výmenu prijatej hotovosti).

- *Ak napríklad obchodník prevádzkujúci reštauráciu v odľahlej oblasti výnimočne prijme od turistu hotovostnú platbu v cudzej mene, použitý výmenný kurz môže byť o niečo vyšší ako skutočný, aby sa pokryli mimoriadne náklady obchodníka na cestu do najbližšej banky a všetky poplatky, ktoré si banka za výmenu účtuje.*
- *Uplatnenie neprimerane vysokého výmenného kurzu v uvedenom scenári by však predstavovalo porušenie článku 19, pretože výnosy z takejto transakcie by výrazne prevyšovali mimoriadne náklady.*
- *Na druhej strane ak je prijatie hotovosti v cudzej mene ako platobného prostriedku bežnou obchodnou praxou obchodníka, oprávnenými nákladmi budú pravdepodobne len príslušné poplatky za výmenu cudzej meny. Bude to prípad napríklad reštaurácie v rekreačnej oblasti, ktorá často obsluhuje turistov platiacich zahraničnou hotovosťou.*

9. Telefonická komunikácia

Článok 21

Členské štáty zabezpečia, aby v prípade, ak obchodník prevádzkuje telefónnu linku na účel telefonického kontaktovania obchodníka v súvislosti s uzatvorenou zmluvou, spotrebiteľ pri kontaktovaní obchodníka nebol povinný platiť viac ako základnú sadzbu.

Prvým pododsekom nie je dotknuté právo poskytovateľov telekomunikačných služieb účtovať poplatky za tieto hovory.

Cieľom tohto ustanovenia je chrániť spotrebiteľov pred dodatočnými poplatkami, ak sa potrebujú telefonicky obrátiť na obchodníka, s ktorým uzatvorili zmluvu, napríklad ak chcú podať sťažnosť. Spotrebiteľ nesmie byť v prípade takýchto telefonických hovorov nútený zaplatiť viac, ako je „základná sadzba“. Smernicou (EÚ) 2019/2161 sa zmenil článok 3 ods. 3 písm. k) smernice o právach spotrebiteľov a rozsah pôsobnosti článku 21 sa rozšíril tak, aby zahŕňal aj služby osobnej dopravy.

Napriek tomu, že smernica o právach spotrebiteľov neobsahuje výslovné vymedzenie základnej sadzby, jej myšlienkou je vyžadovať od obchodníkov, aby zabezpečili, že spotrebiteľia nebudú za hovory podľa článku 21 platiť viac ako **čisté náklady** na elektronické komunikačné služby. Súdny dvor to potvrdil vo veci C-568/15, pričom poznamenal, že „základná sadzba“ zodpovedá štandardným nákladom za obvyklý hovor, ktoré by spotrebiteľ očakával, a pri ktorých sa nevyžaduje, aby obchodník poskytol spotrebiteľovi informácie o týchto nákladoch ⁽¹⁵²⁾. Inými slovami, poplatky za hovory nesmú presiahnuť cenu hovoru na **štandardnú (geografickú) pevnú linku alebo mobilné telefónne čísla**.

Negeografické čísla, ktoré poskytovatelia elektronických komunikačných služieb obvykle zahŕňajú do svojich ponúk „balíkov“ s minútami za pevne stanovenú mesačnú cenu, a čísla, pri ktorých účtované sadzby nepresahujú sadzby za volania na geografické čísla, by takisto predstavovali príklady čísel spoplatňovaných základnou sadzbou.

Naproti tomu rozsahy číslovania, ktoré bežne podliehajú **osobitnému tarifnému režimu**, pravdepodobne nebudú spĺňať požiadavku na „základnú sadzbu“. Čísla takzvaných **služieb so zvýšenou sadzbou** zvyčajne umožňujú svojim používateľom (obchodníkom) financovať alebo prispievať na náklady centier telefonických služieb alebo získať dodatočné výnosy z týchto telefónnych hovorov prostredníctvom rozdelenia výnosov s telekomunikačnými operátormi. V praxi je veľmi nepravdepodobné, že by sa hovory na telefónne čísla služieb so zvýšenou sadzbou účtovali „základnou sadzbou“. Súdny dvor zároveň vo veci C-568/15 objasnil, že pokiaľ sa dodržiava pravidlo „základnej sadzby“, okolnosť, či obchodník dosahuje zisk využívaním takýchto hovorov, je irelevantná ⁽¹⁵³⁾.

Hoci článok 21 obmedzuje náklady na telefónne hovory, skutočná cena za telefonát obchodníkovi na účely uvedené v článku 21 sa bude pre jednotlivých spotrebiteľov aj naďalej líšiť v závislosti od poskytovateľa elektronických komunikačných služieb zvoleného pre daný hovor.

Pojem „základná sadzba“ na účely smernice o právach spotrebiteľa by sa nemal chápať tak, že obchodníkom ukladá povinnosť využívať tzv. bezplatné telefónne čísla, ktoré môže volajúci spravídla využívať zadarmo. Nemal by sa vykladať ani v tom zmysle, že zaväzuje obchodníka vybrať si konkrétneho poskytovateľa telekomunikačných služieb alebo prejsť z mobilného čísla na pevnú telefonickú linku alebo naopak.

Článok 21 by nemal mať vplyv na existujúce rozdiely medzi vnútroštátnymi, medzinárodnými a mobilnými sadzbami za roamingové hovory, ktoré účtujú poskytovatelia elektronických komunikačných služieb. Spotrebiteľ volajúci predávajúcemu, ktorý má sídlo v inom členskom štáte, tak môže za tento hovor zaplatiť viac ako zákazníci obchodníka z toho istého členského štátu.

Súdny dvor sa vo veci C-332/17, *Starman* ⁽¹⁵⁴⁾, zaoberal situáciou, keď obchodník sprístupnil svojim spotrebiteľom na účely uvedené v článku 21 tak číslo, ktoré je spoplatnené základnou sadzbou, ako aj skrátené telefónne číslo za vyššiu sadzbu ako základnú sadzbu v prípade volania z mobilného telefónu. Súdny dvor rozhodol, že aj v takejto situácii článok 21 bráni obchodníkovi účtovať spotrebiteľovi vyššiu sadzbu, ako je základná sadzba. To platí bez ohľadu na to, či obchodník zrozumiteľným a ľahko dostupným spôsobom informoval spotrebiteľa o existencii alternatívneho telefónneho čísla spoplatňovaného základnou sadzbou a spotrebiteľ sa napriek tomu na účely článku 21 dobrovoľne rozhodol použiť iné číslo:

⁽¹⁵²⁾ Vec C-586/15, *Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main*, ECLI:EU:C:2017:154, bod 22.

⁽¹⁵³⁾ Tamže, body 31 a 32.

⁽¹⁵⁴⁾ Vec C-332/17, *Starman*, ECLI:EU:C:2018:721.

„[Č]lánok 21 prvý odsek smernice 2011/83/EÚ [...] sa má vykladať v tom zmysle, že bráni tomu, aby v prípade, že obchodník ponúkol celej klientele jedno alebo viacero skrátených telefónnych čísiel za vyššiu sadzbu ako základnú sadzbu, spotrebiteľia, ktorí už uzatvorili zmluvu s týmto obchodníkom, platili viac ako základnú sadzbu, keď v súvislosti s touto zmluvou telefonicky kontaktujú uvedeného obchodníka.“⁽¹⁵⁵⁾

Ak teda aj spotrebiteľ (omylom) použil drahšie alternatívne telefónne číslo namiesto čísla, za ktoré sa účtuje „základná sadzba“, takýto spotrebiteľ má stále nárok zaplatiť za dotknutý hovor iba „základnú sadzbu“. Aby sa v takomto prípade zabezpečilo uplatnenie práva stanoveného v článku 21, musí mať spotrebiteľ podľa vnútroštátneho práva dotknutého členského štátu prístup k primeraným prostriedkom nápravy, t. j. možnosť žiadať náhradu za zaplatenú cenu presahujúcu základnú sadzbu.

Rozsudok Súdneho dvora sám osebe nezakazuje obchodníkom používať rôzne typy čísiel na iné účely, ako sú tie, na ktoré sa vzťahuje článok 21, napr. na vykonávanie rezervácií. Pri tom by však títo obchodníci mali venovať osobitnú pozornosť zabezpečeniu toho, aby spotrebiteľia používali správne číslo, t. j. číslo spoplatnené základnou sadzbou, keď volajú na účely uvedené v článku 21.

10. Doplnkové platby

Článok 22

Predtým, ako sa akákoľvek zmluva alebo ponuka stane pre spotrebiteľa záväznou, obchodník musí získať jeho výslovný súhlas s akoukoľvek ďalšou platbou okrem odmeny dohodnutej za hlavný zmluvný záväzok obchodníka. Ak obchodník takýto súhlas od spotrebiteľa nezískal, ale ho vyvodil použitím predvolených možností, v prípade ktorých sa od spotrebiteľa žiada, aby ich odmietol s cieľom vyhnúť sa dodatočnej platbe, spotrebiteľ má nárok na vrátenie takejto platby.

Na základe článku 3 ods. 3 písm. k) sa zákaz uvedený v článku 22 o používaní vopred začiarknutých políčok na poskytovanie a spoplatňovanie doplnkových tovarov/služieb vzťahuje aj na služby osobnej dopravy. Okrem toho sa uplatňuje bez ohľadu na to, či samotná doplnková služba vo všeobecnosti podlieha smernici. Vopred začiarknuté políčka, ktoré sa zakazujú v článku 22, by sa mohli týkať napríklad:

- možnosti expresného dodania alebo zmluvy o údržbe pri nákupe zariadení IT,
- poisťnej zmluvy pri kúpe letenky.

11. Presadzovanie

11.1. Presadzovanie verejnoprávnymi a súkromnoprávnymi prostriedkami

V súlade s článkom 23 musia členské štáty zabezpečiť **existenciu primeraných a účinných prostriedkov** na zabezpečenie súladu s ustanoveniami tejto smernice.

Článok 23

1. Členské štáty zabezpečia, aby existovali primerané a účinné prostriedky na zabezpečenie súladu s touto smernicou.
2. Prostriedky uvedené v odseku 1 obsahujú ustanovenia, ktoré umožnia jednému alebo viacerým z nasledujúcich orgánov určených podľa vnútroštátnych právnych predpisov podať návrh na začatie konania pred súdmi alebo príslušnými správnymi orgánmi s cieľom zabezpečiť uplatňovanie vnútroštátnych ustanovení na transpozíciu tejto smernice:
 - a) orgány verejnej moci alebo ich zástupcovia;
 - b) spotrebiteľské organizácie, ktoré majú legitímny záujem na ochrane spotrebiteľov;
 - c) profesijné organizácie, ktoré majú legitímny záujem na konaní.

⁽¹⁵⁵⁾ Tamže, bod 33.

Vo viacerých ustanoveniach smernice o právach spotrebiteľov sa stanovujú priame prostriedky nápravy v prípade, že obchodník nesplní príslušné povinnosti. Konkrétne sa v článku 6 ods. 6, článku 10, článku 18 ods. 2 a článku 22 smernice o právach spotrebiteľov stanovujú osobitné prostriedky nápravy pre spotrebiteľov, zatiaľ čo v článku 21 sa obchodníkovi zakazuje žiadať od spotrebiteľa, aby za telefonické otázky po uzavretí zmluvy zaplatil viac, ako je „základná sadzba“ a v článku 27 sa spotrebiteľ oslobodzuje od povinnosti poskytnúť akúkoľvek úhradu v prípade zotrvačného predaja. Ako sa uvádza v odôvodnení 14 smernice o právach spotrebiteľov, uvedená smernica nemá vplyv na vnútroštátne právo v oblasti zmluvného práva, pokiaľ ide o aspekty zmluvného práva, ktoré nie sú upravené touto smernicou, vrátane vnútroštátneho práva vo vzťahu k všeobecným zmluvným prostriedkom nápravy. Členské štáty môžu teda vo vnútroštátnom práve stanoviť dodatočné zmluvné prostriedky nápravy.

Spotrebiteľia sa môžu domáhať takýchto prostriedkov nápravy prostredníctvom individuálnych žalôb. Smernicou Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2020/1828⁽¹⁵⁶⁾ o žalobách v zastúpení na ochranu kolektívnych záujmov spotrebiteľov sa navyše vo všetkých členských štátoch zaviedla aj možnosť presadzovania smernice o právach spotrebiteľov prostredníctvom **žalôb v zastúpení**. Takéto žaloby by mohli podávať oprávnené subjekty, ktoré by požadovali vydanie opatrení vo forme súdnych príkazov a nápravných opatrení v mene spotrebiteľov, ktorým bola spôsobená ujma⁽¹⁵⁷⁾.

11.2. Uplatňovanie voči obchodníkom so sídlom v tretích krajinách

Na uplatňovanie smernice o právach spotrebiteľov voči obchodníkom, ktorí nemajú sídlo v EÚ, sa vzťahuje nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 864/2007⁽¹⁵⁸⁾ o rozhodnom práve pre mimozmluvné záväzky (Rím II) a nariadenie (ES) č. 593/2008 o rozhodnom práve pre zmluvné záväzky (Rím I). Nariadenia Rím I aj Rím II sa uplatňujú v občianskych alebo obchodných sporoch. Smernicou o právach spotrebiteľov sa upravujú mimozmluvné záväzky (najmä požiadavky na predzmluvné informácie, zákaz „vopred začiarknutých“ políčok atď.), ako aj zmluvné záväzky (najmä právo na odstúpenie od zmluvy, pravidlá dodania tovaru a potvrdenia zmluvy).

V prípade mimozmluvných záväzkov, najmä požiadavky na predzmluvné informácie podľa smernice o právach spotrebiteľov, by rozhodným právom podľa nariadenia Rím II bol právny poriadok zmluvy, ktorý by sa na ňu vzťahoval, keby bola zmluva uzavretá⁽¹⁵⁹⁾. Preto sa podľa nariadenia Rím I v občianskych a obchodných veciach na určenie rozhodného práva pre mimozmluvné záväzky používa rovnaký súbor kritérií ako pre zmluvné záväzky. **To znamená, že rozhodné právo pre zmluvné aj mimozmluvné záväzky by bolo rovnaké**, pokiaľ by sa zmluvné strany nedohodli inak. Dohody o voľbe rozhodného práva však podliehajú obmedzeniam stanoveným v nariadeniach Rím I a Rím II.

Ak podľa článku 6 ods. 1 písm. b) nariadenia Rím I spotrebiteľ v inej krajine uzatvorí zmluvu s obchodníkom, ktorý akýmkoľvek spôsobom smeruje svoju podnikateľskú činnosť do krajiny obvyklého pobytu spotrebiteľa, zmluva sa vo všeobecnosti spravuje právnym poriadkom krajiny obvyklého pobytu spotrebiteľa. Pojem „smerovanie“ obchodnej alebo podnikateľskej činnosti do krajiny spotrebiteľa je podrobnejšie vysvetlený v oddiele 3.1.8 tohto usmernenia.

Ak si v súlade s článkom 6 ods. 2 nariadenia Rím I zmluvné strany zvolia iné rozhodné právo, takáto voľba nesmie zbaviť spotrebiteľa ochrany, ktorú mu poskytujú ustanovenia právneho poriadku krajiny obvyklého pobytu spotrebiteľa, od ktorých sa zmluvné strany nemôžu v zmluve odchýliť.

Práva a povinnosti stanovené v smernici o právach spotrebiteľov predstavujú takéto „záväzné ustanovenia“, keďže v článku 25 sa uvádza, že spotrebiteľia sa nemôžu vzdať práv, ktoré im vyplývajú z vnútroštátnych opatrení prijatých na transpozíciu tejto smernice. Preto vždy, keď obchodník z tretej krajiny zameriava svoju činnosť na spotrebiteľov v jednom alebo viacerých členských štátoch EÚ, musí tento obchodník splniť požiadavky smernice o právach spotrebiteľov, najmä požiadavky na predzmluvné informácie a právo na odstúpenie od zmluvy.

⁽¹⁵⁶⁾ Smernica Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2020/1828 z 25. novembra 2020 o žalobách v zastúpení na ochranu kolektívnych záujmov spotrebiteľov a o zrušení smernice 2009/22/ES (Ú. v. EÚ L 409, 4.12.2020, s. 1).

⁽¹⁵⁷⁾ Pozri článok 4 smernice (EÚ) 2020/1828.

⁽¹⁵⁸⁾ Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 864/2007 z 11. júla 2007 o rozhodnom práve pre mimozmluvné záväzky (Rím II) (Ú. v. EÚ L 199, 31.7.2007, s. 40).

⁽¹⁵⁹⁾ Článok 12 ods. 1 nariadenia Rím II.

11.3. Sankcie

Článok 24 smernice o právach spotrebiteľov sa zaoberá sankciami za porušenie vnútroštátnych predpisov, ktorými sa smernica transponuje. V odseku 1 sa od členských štátov požaduje, aby ustanovili pravidlá týkajúce sa sankcií za porušenie vnútroštátnych ustanovení prijatých na základe smernice o právach spotrebiteľov. Je na členských štátoch, aby rozhodli o druhu dostupných sankcií a aby určili postupy na uloženie sankcií, pokiaľ sú účinné, primerané a odrádzajúce.

Pravidlá o sankciách sa líšia od uvedených pravidiel o individuálnych zmluvných prostriedkoch nápravy pre jednotlivých dotknutých spotrebiteľov a dopĺňajú ich.

Smernicou (EÚ) 2019/2161 boli do článku 24 pridané ďalšie požiadavky. Po prvé sa v nej uvádza neúplný a informatívny zoznam kritérií uplatňovania sankcií (odsek 2). Po druhé sa v nej stanovujú špecifickejšie pravidlá (odseky 3 a 4) o pokutách za závažné cezhraničné porušenia právnych predpisov, ktoré podliehajú koordinovanému postupu presadzovania podľa nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2017/2394⁽⁶⁰⁾ o spolupráci v oblasti ochrany spotrebiteľa (ďalej len „nariadenie o spolupráci v oblasti ochrany spotrebiteľa“).

V odôvodnení 15 smernice (EÚ) 2019/2161 sa členské štáty nabádajú k tomu, že by pri pridelovaní výnosov z pokút mali „zvážiť posilnenie ochrany všeobecného záujmu spotrebiteľov, ako aj iných chránených verejných záujmov“.

Podľa odseku 5 musia členské štáty oznámiť Komisii vnútroštátne pravidlá o sankciách a všetky následné zmeny, t. j. prostredníctvom osobitného oznámenia, v ktorom vysvetlia konkrétne dotknuté vnútroštátne ustanovenia a nielen ako súčasť všeobecného oznámenia o transpozíčných opatreniach.

11.3.1. Kritériá ukladania sankcií

V článku 24 ods. 2 je uvedený zoznam šiestich demonštratívnych a informatívnych kritérií, ktoré by mali príslušné orgány a sudy členských štátov zohľadniť pri ukladaní sankcií. Uplatňujú sa „v prípade potreby“ za všetky porušenia vo vnútroštátnych aj v cezhraničných situáciách.

Článok 24

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 stanoveného nariadením Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2017/2394;
 - f) všetky ostatné pritažujúce alebo poľahčujúce faktory vzťahujúce sa na okolnosti prípadu.

V odôvodnení 7 smernice (EÚ) 2019/2161 sa vysvetľujú niektoré kritériá. V odôvodnení 8 sa objasňuje, že „by nemuseli byť relevantné pri rozhodovaní o sankciách týkajúcich sa každého porušenia právnych predpisov, najmä ak ide o nezávažné porušenia právnych predpisov.“ Okrem toho „[č]lenské štáty by mali zohľadniť aj ďalšie všeobecné právne zásady vzťahujúce sa na ukládanie sankcií, ako je zásada *ne bis in idem*“.

Úmyselný charakter porušenia právnych predpisov je relevantný, pokiaľ ide o uplatnenie kritérií stanovených v písmenách a) a f). Úmysel však **nie** je potrebnou podmienkou na uloženie sankcií v prípade porušenia právnych predpisov.

Kritérium stanovené v písmene c) sa vzťahuje na príslušné rovnaké alebo rôzne minulé porušenia smernice o právach spotrebiteľov zo strany obchodníka.

⁽⁶⁰⁾ 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).

Kritérium stanovené v písmene e) sa týka prípadov, keď sa vo viacerých členských štátoch vyskytlo rovnaké porušenie právnych predpisov. Uplatňuje sa iba v prípade, že sú informácie o sankciách uložených inými členskými štátmi v súvislosti s rovnakým porušením právnych predpisov dostupné prostredníctvom mechanizmu spolupráce, ktorý bol zriadený podľa nariadenia o spolupráci v oblasti ochrany spotrebiteľa.

V závislosti od okolností prípadu by mohla sankcia, príp. sankcie uložené rovnakému obchodníkovi za rovnaké porušenie právnych predpisov v inom členskom štáte, príp. iných členských štátoch naznačovať väčší rozsah a závažnosť podľa písm. a) a/alebo by sa mohli kvalifikovať ako „predchádzajúce porušenie právnych predpisov“ podľa písmena c). Preto by sa mohli sankcie uložené za rovnaké porušenie právnych predpisov v iných členských štátoch považovať za priťažujúce okolnosti. Ukladanie sankcií v iných členských štátoch za rovnaké porušenie právnych predpisov by sa takisto mohlo posudzovať v spojení s inými „priťažujúcimi“ okolnosťami, na ktoré sa vzťahujú ostatné kritériá v písm. f), v ktorom sa vo všeobecnosti odkazuje na „všetky ostatné“ priťažujúce alebo poľahčujúce okolnosti. Sankcia, ktorú uložil iný členský štát rovnakému obchodníkovi za rovnaké porušenie právnych predpisov, môže však byť takisto relevantná pre uplatnenie zásady *ne bis in idem* v súlade s vnútroštátnym právom a článkom 10 ods. 2 nariadenia o spolupráci v oblasti ochrany spotrebiteľa ⁽¹⁶¹⁾.

11.3.2. Sankcie v kontexte koordinovaných postupov presadzovania práva podľa nariadenia o spolupráci v oblasti ochrany spotrebiteľa

V článku 24 ods. 3 a 4 sa stanovujú dodatočné, normatívnejšie pravidlá (v porovnaní so všeobecným pravidlom v odseku 1), pokiaľ ide o sankcie, ktoré musia byť podľa vnútroštátneho práva k dispozícii za **porušenia právnych predpisov, ktoré sú predmetom koordinovaných postupov podľa nariadenia o spolupráci v oblasti ochrany spotrebiteľa**.

V článku 21 nariadenia o spolupráci v oblasti ochrany spotrebiteľa sa vyžaduje, aby príslušné orgány dotknutých členských štátov, ktorých sa koordinovaný postup týka, **prijali opatrenia na presadzovanie práva voči obchodníkovi zodpovednému za rozšírené porušovanie právnych predpisov alebo za rozšírené porušovanie právnych predpisov s rozmerom Únie vrátane účinného, efektívneho a koordinovaného ukladania sankcií**. „Rozšírené porušovanie právnych predpisov“ alebo „rozšírené porušovanie právnych predpisov s rozmerom Únie“ sú cezhraničné porušenia právnych predpisov vymedzené v článku 3 ods. 3 a 4 nariadenia o spolupráci v oblasti ochrany spotrebiteľa ⁽¹⁶²⁾.

Pre túto kategóriu porušení právnych predpisov sa v článku 24 ods. 3 od členských štátov vyžaduje, aby stanovili **možnosť ukladania pokút, ktorých maximálna výška musí byť minimálne 4 % ročného obratu obchodníka**. V súlade s tým môžu členské štáty stanoviť hranicu maximálnej pokuty aj vyššiu ako sú 4 % ročného obratu obchodníka. Takisto môžu uložiť pokutu na základe vyššieho referenčného obratu, akým je celosvetový obrat obchodníka. Podobne môžu rozšíriť rozsah sankcií, ktoré sa uplatňujú v prípade koordinovaných postupov podľa nariadenia o spolupráci v oblasti ochrany spotrebiteľa, na iné druhy porušení právnych predpisov, napríklad na vnútroštátne porušenia právnych predpisov.

Ak nie sú k dispozícii informácie o ročnom obrate obchodníka, napríklad v prípade nedávno založených spoločností, v článku 24 ods. 4 sa od členských štátov vyžaduje, aby stanovili možnosť uložiť **maximálnu pokutu aspoň vo výške 2 miliónov EUR**. Členské štáty môžu opäť stanoviť prah maximálnej pokuty aj vyšší ako 2 milióny EUR.

Cieľom tejto harmonizácie vnútroštátnych pravidiel o pokutách je zabezpečiť, aby bolo možné prijímať opatrenia na presadzovanie práva, ktoré budú zároveň koherentné vo všetkých členských štátoch zúčastňujúcich sa na koordinovanom postupe presadzovania práva podľa nariadenia o spolupráci v oblasti ochrany spotrebiteľa.

⁽¹⁶¹⁾ Článok 10 ods. 2 nariadenia o spolupráci v oblasti ochrany spotrebiteľa: „Vykonávanie a uplatňovanie právomocí uvedených v článku 9 v rámci uplatňovania tohto nariadenia musí byť primerané a v súlade s právom Únie a vnútroštátnym právom, a to aj s uplatniteľnými procesnými zárukami a zásadami Charty základných práv Európskej únie. Vyšetrovacie opatrenia a opatrenia na presadzovanie práva prijaté v rámci uplatňovania tohto nariadenia musia byť primerané povahe a celkovej skutočnej alebo potenciálnej ujme spôsobenej porušením právnych predpisov Únie na ochranu záujmov spotrebiteľov.“

⁽¹⁶²⁾ Článok 3 ods. 3 nariadenia o spolupráci v oblasti ochrany spotrebiteľa: „Rozšírené porušovanie právnych predpisov“ je: a) každé konanie alebo opomenutie v rozpore s právnymi predpismi Únie na ochranu záujmov spotrebiteľov, ktoré spôsobilo, spôsobuje alebo môže spôsobiť ujmu na kolektívnych záujmoch spotrebiteľov s pobytom najmenej v dvoch iných členských štátoch, než je členský štát, v ktorom: i) takéto konanie alebo opomenutie vzniklo alebo sa uskutočnilo; ii) je usadený obchodník zodpovedný za konanie alebo opomenutie, alebo iii) v ktorom sa nachádzajú dôkazy alebo aktíva obchodníka súvisiace s takýmto konaním alebo opomenutím, alebo b) akékoľvek konania alebo opomenutia v rozpore s právnymi predpismi Únie na ochranu záujmov spotrebiteľov, ktoré spôsobili, spôsobujú alebo môžu spôsobiť ujmu na kolektívnych záujmoch spotrebiteľov a ktoré majú spoločné znaky vrátane tých istých protiprávnych praktík alebo rovnakého porušovaného záujmu, a ktoré sú páchané súčasne tým istým obchodníkom najmenej v troch členských štátoch.“

Článok 3 ods. 4 nariadenia o spolupráci v oblasti ochrany spotrebiteľa: „Rozšírené porušovanie právnych predpisov s rozmerom Únie“ je rozšírené porušovanie právnych predpisov, ktoré spôsobilo, spôsobuje alebo môže spôsobiť ujmu na kolektívnych záujmoch spotrebiteľov aspoň v dvoch tretinách členských štátov, čo spolu zodpovedá aspoň dvom tretinám obyvateľstva Únie.“

Ukladanie pokút v súlade s článkom 24 ods. 3 a 4 je predmetom spoločných kritérií stanovených v článku 24 ods. 2 vrátane „povahy, závažnosti a trvania alebo dočasných účinkov porušenia právnych predpisov“. **Pokuta, ktorú v osobitnom prípade príslušný orgán alebo súd skutočne uloží, môže byť nižšia**, ako sú uvedené maximálne hodnoty, a to v závislosti od povahy, závažnosti a iných príslušných charakteristík porušenia právnych predpisov.

Príslušný orgán alebo súd môže na základe povinností koordinácie podľa nariadenia o spolupráci v oblasti ochrany spotrebiteľa rozhodnúť o uložení pravidelných pokút (ako sú denné pokuty), až kým obchodník neprestane s porušovaním právnych predpisov. Takisto môže rozhodnúť o uložení pokuty podmienene, ak obchodník neprestane porušovať právne predpisy v rámci určenej lehoty aj napriek súdnemu príkazu uloženému na tento účel.

Príslušným obratom, ktorý sa má vziať do úvahy na výpočet pokuty, je obrat dosiahnutý v členskom štáte, ktorý ukladá pokutu. Článok 24 ods. 3 však takisto umožňuje zaviesť pokutu na základe obratu obchodníka, ktorý dosiahol **vo všetkých členských štátoch, ktorých sa týka koordinovaný postup**, ak na základe koordinácie podľa nariadenia o spolupráci v oblasti ochrany spotrebiteľa jeden členský štát uloží pokutu v mene zúčastnených členských štátov.

V odôvodnení 10 smernice (EÚ) 2019/2161 sa objasňuje, že „v niektorých prípadoch môže byť obchodníkom aj skupina spoločností“. V prípade, že za **porušenie právnych predpisov je zodpovedný obchodník, ktorým je skupina spoločností**, sa teda na výpočet pokuty vezme do úvahy jeho kombinovaný skupinový obrat v príslušných členských štátoch.

V smernici sa nevymedzuje referenčný rok na určenie ročného obratu. Z toho dôvodu môžu vnútroštátne orgány na určenie pokuty použiť v čase rozhodovania o sankcii napríklad **najnovšie dostupné údaje o ročnom obrate** (t. j. predchádzajúci finančný rok).

PRÍLOHA

**Zoznam súdnych vecí spomenutých v tomto oznámení
(usporiadané podľa roku rozsudku)**

Číslo a názov veci	Problematika	Oddiel, príp. oddiely v oznámení
1999		
C-423/97 – Travel-Vac	Smernica 85/577/EHS – Pôsobnosť – Zmluvy na časovo vymedzené užívanie nehnuteľností – Právo zrieknutia sa	2.1. Zmluvy uzatvorené mimo prevádzkových priestorov obchodníka
2005		
C-20/03 – Burmanjer	Ambulantný predaj – Uzatváranie dohôd o predplatnom periodík – Predchádzajúce povolenie	1.4. Zmiešané zmluvy
2009		
C-489/07 – Messner	Smernica 97/7/ES – Ochrana spotrebiteľa – Zmluvy na diaľku – Výkon práva na odstúpenie od zmluvy spotrebiteľom – Povinnosť zaplatiť predajcovi náhradu za používanie	5.5.4. Zodpovednosť spotrebiteľa za nesprávne zaobchádzanie s tovarom
2012		
C-49/11 – Content Services	Smernica 97/7/ES – Zmluvy na diaľku – Informovanie spotrebiteľa – Informácie poskytnuté alebo prijaté – Trvalé médium – Pojem – Hypertextový odkaz na internetovej stránke dodávateľa – Právo na odstúpenie od zmluvy	4.4. Potvrdenie zmluvy
2016		
C-149/15 – Wathelet	Smernica 1999/44/ES – Predaj spotrebného tovaru a záruky na spotrebný tovar – Pôsobnosť – Pojem „predávajúci“ – Sprostredkovateľ – Výnimočné okolnosti	3.2.2. Totožnosť obchodníka a jeho kontaktné údaje
2017		
C-375/15 – BAWAG	Smernica 2007/64/ES – Platobné služby na vnútornom trhu – Rámcové zmluvy – Všeobecné informácie poskytnuté vopred – Povinnosť poskytnúť tieto informácie na papieri alebo na inom trvalom nosiči údajov – Informácie zaslané do schránky elektronickej pošty na internetovej stránke elektronického bankovníctva	4.4. Potvrdenie zmluvy
C-586/15 – Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main	Smernica 2011/83/EÚ – Článok 21 – Telefonická komunikácia – Prevádzkovanie telefónnej linky obchodníkom, aby ho mohol spotrebiteľ kontaktovať v súvislosti s uzatvorenou zmluvou – Zákaz uplatňovať vyššiu sadzbu, ako je základná sadzba – Pojem „základná sadzba“	9. Telefonická komunikácia
2018		
C-105/17 – Kamenova	Smernica 2005/29/ES – Článok 2 písm. b) a d) – Smernica 2011/83/EÚ – Článok 2 ods. 2 – Pojmy „obchodník“ a „obchodné praktiky“	1.1. Vymedzenia pojmov „obchodník“ a „spotrebiteľ“ 3.4.2. Postavenie zmluvnej strany

C-332/17 – Starman	Smernica 2011/83/EÚ – Článok 21 – Spotrebiteľské zmluvy – Telefonické komunikácie – Praktika poskytovateľa telekomunikačných služieb spočívajúca v ponúkaní svojim klientom, ktorí už uzatvorili zmluvu, skráteného čísla zákaznickeho servisu za vyššiu sadzbu ako základnú sadzbu	9. Telefonická komunikácia
C-485/17 – Verbraucherzentrale Berlin	Smernica 2011/83/EÚ – Článok 2 ods. 9 – Pojem „prevádzkové priestory“ – Kritériá – Kúpna zmluva uzavretá v stánku, ktorý prevádzkuje obchodník pri príležitosti obchodného veľtrhu	2.1. Zmluvy uzatvorené mimo prevádzkových priestorov obchodníka
2019		
C-430/17 – Walbusch Walter Busch	Smernica 2011/83/EÚ – Zmluvy na diaľku – Článok 6 ods. 1 písm. h) – Povinnosť informovania o práve na odstúpenie od zmluvy – Článok 8 ods. 4 – Zmluva uzatvorená pomocou prostriedku komunikácie na diaľku, ktorý poskytuje obmedzený priestor a čas na zobrazenie informácií – Pojem „obmedzený čas alebo priestor na zobrazenie informácií“ – Prospekt vložený do časopisu – Objednávkový korešpondenčný lístok obsahujúci hypertextový odkaz na informácie o práve na odstúpenie od zmluvy	4.2.2. Požiadavky na tlačidlo na potvrdenie objednávky 5.2. Informácie o práve na odstúpenie od zmluvy
C-649/17 – Amazon EU	Smernica 2011/83/EÚ – Článok 6 ods. 1 písm. c) – Požiadavky na informácie v prípade zmlúv uzavretých na diaľku alebo mimo prevádzkových priestorov – Povinnosť obchodníka poskytnúť svoje telefónne číslo a číslo faxu, „ak je k dispozícii“	3.1.2. Jasnosť informácií a prepojenie so smernicou o nekalých obchodných praktikách 3.2.2. Totožnosť obchodníka a jeho kontaktné údaje 5.2. Informácie o práve na odstúpenie od zmluvy
C-681/17 – slewo	Smernica 2011/83/EÚ – Článok 6 ods. 1 písm. k) a článok 16 písm. e) – Zmluva uzavretá na diaľku – Právo na odstúpenie od zmluvy – Výnimky – Pojem „zapečatený tovar, ktorý nie je vhodné vrátiť z dôvodu ochrany zdravia alebo z hygienických dôvodov a ktorý bol po dodaní rozpečatený“ – Matrac, ktorého ochrannú fóliu po dodaní spotrebiteľ odstránil	5.4.4. Zodpovednosť spotrebiteľa za nesprávne zaobchádzanie s tovarom
C-465/19 – B & L Elektrogeräte	Smernica 2011/83/EÚ – Článok 2 bod 8 písm. c) a článok 2 bod 9 – Zmluva uzatvorená mimo prevádzkových priestorov – Pojem „prevádzkové priestory“ – Zmluva uzatvorená v stánku na obchodnom veľtrhu hneď potom, ako bol spotrebiteľ nachádzajúci sa v spoločných priestoroch veľtrhu oslovený obchodníkom	2.2. Zmluvy uzatvorené po oslovení spotrebiteľa mimo prevádzkových priestorov
C-673/17 – Planet49	Smernica 95/46/ES – Smernica 2002/58/ES – Nariadenie (EÚ) 2016/679 – Spracúvanie osobných údajov a ochrana súkromia v sektore elektronických komunikácií – Súbory cookies – Pojem súhlas dotknutej osoby – Vyhlásenie súhlasu formou vopred označeného začiarňavacieho políčka	5.6.1. Súhlas spotrebiteľa s okamžitým plnením

2020		
C-583/18 – DB Vertrieb GmbH	Smernica 2011/83/EÚ – Pôsobnosť – Zmluva o službách – Článok 2 bod 6 – Zmluva o službách osobnej dopravy – Článok 3 ods. 3 písm. k) – Karta, ktorá umožňuje zníženie ceny pri neskoršom uzatvorení zmluvy o osobnej doprave – Internetový predaj takej karty bez informovania spotrebiteľa o práve na odstúpenie od zmluvy	1.7.5. Osobná cestná doprava
C-208/19 – NK (projekt rodinného domu)	Smernica 2011/83/EÚ – Pôsobnosť – Článok 3 ods. 3 písm. f) – Pojem „zmluvy o výstavbe nových budov“ – Článok 16 písm. c) – Pojem „tovar vyrobený podľa špecifikácií spotrebiteľa alebo vyrobený jasne na mieru“ – Zmluva medzi architektom a spotrebiteľom o návrhu novostavby rodinného domu	1.7.1. Zmluvy o prenájme a stavebné zmluvy 5.11.2. Tovar, ktorý je vyrobený podľa špecifikácií spotrebiteľa alebo jasne na mieru
C-266/19 – EIS	Smernica 2011/83/EÚ – Článok 6 ods. 1 písm. c) a h) a článok 6 ods. 4 – Bod A prílohy I – Právo na odstúpenie od zmluvy – Informácie, ktoré má obchodník poskytnúť o podmienkach, lehote a postupoch na uplatnenie práva na odstúpenie od zmluvy – Povinnosť obchodníka uviesť svoje telefónne číslo, „ak je k dispozícii“ – Rozsah	5.2. Informácie o práve na odstúpenie od zmluvy
C-329/19 – Condominio di Milano, via Meda	Smernica 93/13/EHS – Nekalé podmienky v spotrebiteľských zmluvách – Článok 1 ods. 1 – Článok 2 písm. b) – Pojem „spotrebiteľ“ – Spoluvlastníctvo vlastníkov nehnuteľnosti	1.1. Vymedzenia pojmov „obchodník“ a „spotrebiteľ“
C-380/19 – Deutsche Apotheker	Smernica 2011/83/EÚ – Alternatívne riešenie sporov – Článok 13 ods. 1 a 2 – Povinné informácie – Dostupnosť informácií	3.3.4. Mechanizmy nápravy mimosúdnou cestou
C-529/19 – Möbel Kraft	Smernica 2011/83/EÚ – Článok 16 písm. c) – Právo na odstúpenie od zmluvy – Výnimky – Tovar vyrobený podľa špecifikácií spotrebiteľa alebo jasne na mieru – Tovar, ktorý už obchodník začal vyrábať	5.11.2. Tovar, ktorý je vyrobený podľa špecifikácií spotrebiteľa alebo jasne na mieru
C-641/19 – PE Digital	Smernica 2011/83/EÚ – Článok 2 bod 11, článok 14 ods. 3 a článok 16 písm. m) – Zmluva na diaľku – Dodávanie digitálneho obsahu a digitálnych služieb – Právo na odstúpenie od zmluvy – Povinnosti spotrebiteľa v prípade odstúpenia od zmluvy – Určenie výšky sumy, ktorú má spotrebiteľ zaplatiť za plnenia poskytnuté pred uplatnením práva na odstúpenie od zmluvy – Výnimka z práva na odstúpenie v prípade dodania digitálneho obsahu	1.5. Rozdiel medzi digitálnymi službami a online digitálnym obsahom 5.6.2. Povinnosť spotrebiteľa týkajúca sa kompenzácie
2021		
C-922/19 – Stichting Waternet	Smernica 97/7/ES – Článok 9 – Smernica 2011/83/EÚ – Článok 27 – Smernica 2005/29/ES – Článok 5 ods. 5 – Príloha I bod 29 – Nekalé obchodné praktiky – Pojem „nevyžiadané dodanie“ – Distribúcia pitnej vody	1.2. Pojem „zmluva“

C-536/20 – Tiketa	Smernica 2011/83 – Článok 2 ods. 2 – pojem „obchodník“ – Článok 8 ods. 1 – požiadavky na informácie	3.1.2. Jasnosť informácií a prepojenie so smernicou o nekalých obchodných praktikách 3.2.2. Totožnosť obchodníka a jeho kontaktné údaje
C-96/21 – CTS Eventim	Smernica 2011/83 – článok 16 ods. 1 – Právo na odstúpenie od zmluvy pri kultúrnom podujatí – online sprostredkovateľ	5.11.6. Zmluvy s konkrétnym dátumom alebo lehotou na plnenie
C-179/21 – Victorinox	Smernica 2011/83 – Článok 6 ods. 1 písm. m) – informácie o obchodnej záruke	3.2.6. Záruky a popredajný servis
C-249/21 – Fuhrmann-2	Smernica 2011/83 – Článok 8 ods. 2, druhý pododsek – „označenie“ tlačidla na potvrdenie objednávky alebo podobnej funkcie	4.2.1. Informácie, ktoré je potrebné poskytnúť bezprostredne pred podaním objednávky