

32002L0065

L 271/16

ÚRADNÝ VESTNÍK EURÓPSKÝCH SPOLOČENSTIEV

9.10.2002

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

EURÓPSKY PARLAMENT A RADA EURÓPSKEJ ÚNIE,

so zreteľom na Zmluvu o založení Európskeho spoločenstva, najmä na jej článok 47 ods. 2, článok 55 a článok 95,

so zreteľom na návrh Komisie ⁽¹⁾,so zreteľom na stanovisko Hospodárskeho a sociálneho výboru ⁽²⁾,konajúc v súlade s postupom ustanoveným v článku 251 zmluvy ⁽³⁾,

keďže:

- (1) V rámci dosahovania cieľov jednotného trhu je dôležité prijať opatrenia určené na postupnú konsolidáciu tohto trhu a tieto opatrenia musia prispieť k dosiahnutiu vysokej úrovne ochrany spotrebiteľa v súlade s článkami 95 a 153 Zmluvy.
- (2) Pre spotrebiteľov aj dodávateľov finančných služieb bude marketing finančných služieb na diaľku tvoriť jeden z hlavných hmatateľných výsledkov dobudovania vnútorného trhu.
- (3) V rámci vnútorného trhu je v záujme spotrebiteľov, aby mali bez diskriminácie prístup k najširšiemu možnému sortimentu finančných služieb dostupných v spoločenstve a mohli si vybrať tie, ktoré najviac zodpovedajú ich potrebám. Pre zachovanie slobody výberu, ktorá je základným spotrebiteľským právom, je potrebný vysoký stupeň ochrany spotrebiteľa, aby sa zvýšila dôvera spotrebiteľov v diaľkový predaj.
- (4) Pre bezproblémové fungovanie vnútorného trhu je dôležité, aby spotrebiteľ mohol rokovať a uzatvárať zmluvy s dodávateľom usadeným v inom členskom štáte bez ohľadu na to, či príslušný dodávateľ je usadený aj v členskom štáte, v ktorom má bydlisko spotrebiteľ.

⁽¹⁾ Ú. v. ES C 385, 11.12.1998, s. 10 a Ú. v. ES C 177 E, 27.6.2000, s. 21.

⁽²⁾ Ú. v. ES C 169, 16.6.1999, s. 43.

⁽³⁾ Stanovisko Európskeho parlamentu z 5. mája 1999 (Ú. v. ES C 279, 1.10.1999, s. 207), spoločná pozícia Rady z 19. decembra 2001 (Ú. v. ES C 58 E, 5.3.2002, s. 32) a rozhodnutie Európskeho parlamentu zo 14. mája 2002 (zatiaľ neuvyverejnené v úradnom vestníku). Rozhodnutie Rady z 26. júna 2002 (zatiaľ neuvyverejnené v úradnom vestníku).

- (5) Finančné služby vzhľadom na svoj nehmotný charakter sú obzvlášť vhodné pre diaľkový predaj a vytvorenie právneho rámca riadiaceho marketing finančných služieb na diaľku by malo zvýšiť dôveru spotrebiteľa v používanie nových techník pri marketingu finančných služieb na diaľku, napr. elektronického obchodu.
- (6) Táto smernica by mala byť uplatňovaná v súlade so zmluvou a so sekundárnym právom, vrátane smernice 2000/31/ES ⁽⁴⁾ o elektronickom obchode, pričom tá druhá je použiteľná výlučne pre transakcie, ktorých sa týka.
- (7) Cieľom tejto smernice je dosiahnuť ciele uvedené vyššie bez toho, aby boli dotknuté predpisy spoločenstva alebo vnútroštátne právne predpisy upravujúce slobodu poskytovania služieb alebo prípadná kontrola prijímajúceho členského štátu a/alebo schvaľovacie alebo dozorné systémy v členských štátoch, ak je to zlučiteľné s vnútroštátnymi právnymi predpismi spoločenstva.
- (8) Navyiac touto smernicou, najmä jej ustanoveniami týkajúcimi sa informácií o zmluvných ustanoveniach o práve uplatniteľnom na zmluvu a/alebo o príslušnom súde, nie je dotknutá uplatniteľnosť nariadenia Rady (ES) č. 44/2001 z 22. decembra 2000 o súdnej právomoci, uznávaní a výkone súdnych rozhodnutí v občianskych a obchodných veciach ⁽⁵⁾ alebo Rímskej dohody z roku 1980 o práve uplatniteľnom na zmluvné záväzky na marketing spotrebiteľských finančných služieb na diaľku.
- (9) Dosiahnutie cieľov Akčného plánu pre finančné služby vyžaduje vyššiu úroveň ochrany spotrebiteľa v niektorých oblastiach. To znamená väčšiu konvergenciu, najmä v nezosúladených kolektívnych investičných fondoch, pravidlách správania uplatniteľných pre investičné služby a spotrebiteľských úveroch. Až do dosiahnutia uvedenej konvergenencie je potrebné zachovať vysokú úroveň ochrany spotrebiteľa.
- (10) Smernica 97/7/ES Európskeho parlamentu a Rady z 20. mája 1997 o ochrane spotrebiteľa pri zmluvách na diaľku ⁽⁶⁾ určuje hlavné zásady uplatniteľné pri zmluvách na diaľku pre tovary alebo služby, uzatvorených medzi dodávateľom a spotrebiteľom. Táto smernica však nezahŕňa finančné služby.

⁽⁴⁾ Ú. v. ES L 178, 17.7.2000, s. 1.

⁽⁵⁾ Ú. v. ES L 12, 16.1.2001, s. 1.

⁽⁶⁾ Ú. v. ES L 144, 4.6.1997, s. 19.

- (11) V rámci analýzy vykonanej Komisiou s cieľom zistiť potrebu špecifických opatrení v oblasti finančných služieb, Komisia vyzvala všetky zúčastnené strany, aby predložili svoje pripomienky, najmä v súvislosti s prípravou jej Zelené knihy pod názvom „Finančné služby — splnenie očakávaní spotrebiteľov“. Porady v tejto súvislosti ukázali, že je potrebné posilniť ochranu spotrebiteľa v tejto oblasti. Komisia sa preto rozhodla, že predloží špecifický návrh týkajúci sa marketingu finančných služieb na dialku.
- (12) Protichodné alebo odlišné predpisy o ochrane spotrebiteľa, prijaté členskými štátmi, upravujúce marketing spotrebiteľských finančných služieb na dialku, by mohli mať negatívny vplyv na fungovanie vnútorného trhu a hospodárskej súťaže medzi spoločnosťami na tomto trhu. Preto je potrebné schváliť spoločné predpisy na úrovni spoločenstva v tejto oblasti, ktoré neznížia celkovú ochranu spotrebiteľa v členských štátoch.
- (13) Vysokú úroveň ochrany spotrebiteľa by mala zabezpečiť táto smernica, ktorej cieľom je zabezpečiť voľný pohyb finančných služieb. Členské štáty by nemali mať možnosť prijať iné ustanovenia okrem tých, ktoré sú určené v tejto smernici v oblastiach, ktoré zosúladuje, ak v nej nie je výslovne uvedené inak.
- (14) Táto smernica zahŕňa všetky finančné služby, ktoré by mohli byť poskytované na dialku. Avšak niektoré finančné služby sa spravujú špecifickými ustanoveniami vnútroštátnych právnych predpisov spoločenstva, ktoré naďalej platia pre tieto finančné služby. Je však potrebné určiť zásady, ktorými sa bude spravovať marketing týchto služieb na dialku.
- (15) Zmluvy uzatvárané na dialku predpokladajú použitie prostriedkov dialkovej komunikácie, ktoré sa používajú v rámci predaja na dialku alebo poskytovania služieb, ktoré nevyžadujú súčasnú prítomnosť dodávateľa a spotrebiteľa. Trvalý rozvoj týchto komunikačných prostriedkov vyžaduje definovanie zásad, ktoré budú platiť aj pre tie prostriedky, ktorých používanie ešte nie je rozšírené. Zmluvy na dialku sú teda zmluvami, pri ktorých sa ponuka, rokovanie a uzatvorenie uskutočňuje na dialku.
- (16) Jedna zmluva, ktorá predpokladá za sebou nasledujúce operácie alebo nezávislé operácie rovnakého druhu vykonávané v čase, môže podliehať rôznemu právnemu režimu v rôznych členských štátoch, ale je dôležité, aby táto smernica bola uplatňovaná rovnako vo všetkých členských štátoch. Na tento účel treba túto smernicu chápať ako smernicu, ktorá sa uplatní pre prvú zo sledu po sebe nasledujúcich operácií alebo nezávislých operácií rovnakého druhu vykonávaných v čase, ktoré môžu byť považované za jeden celok, bez ohľadu na to, či táto operácia alebo tento sled operácií je predmetom jednej zmluvy alebo niekoľkých po sebe nasledujúcich zmlúv.
- (17) Za „počiatočnú dohodu o poskytnutí služieb“ môže byť považované napríklad otvorenie bankového účtu, získanie úverovej karty, uzatvorenie zmluvy o správe portfólia; za „operácie“ môžu byť považované napríklad uloženie alebo výber prostriedkov z, resp. na bankový účet, platba úverovou kartou, transakcie realizované v rámci zmluvy o správe portfólia. Doplnenie nových prvkov do počiatočnej dohody o poskytnutí služieb, napríklad možnosti používať elektronický platobný nástroj spolu s existujúcim bankovým účtom, netvorí „operáciu“, ale ďalšiu zmluvu, na ktorú sa vzťahuje táto smernica. Upísanie nových jednotiek toho istého fondu kolektívneho investovania sa považuje za jednu z „po sebe nasledujúcich operácií rovnakého druhu“.
- (18) Táto smernica tým, že zahŕňa poskytovanie služieb organizované poskytovateľom finančných služieb, má vylúčiť zo svojho rozsahu služby poskytované na striktno príležitostnom základe a mimo obchodnej štruktúry, určenej pre uzatváranie zmlúv na dialku.
- (19) Dodávateľ je osoba poskytujúca služby na dialku. Táto smernica by sa však mala uplatniť aj vtedy, ak jedna z fáz marketingu vyžaduje účasť sprostredkovateľa. Vzhľadom na charakter a stupeň tejto účasti by príslušné ustanovenia tejto smernice mali platiť aj pre tohto sprostredkovateľa, bez ohľadu na jeho právne postavenie.
- (20) Medzi trvalé nosiče patria najmä diskety, CD-ROM, DVD a pevný disk počítača spotrebiteľa, na ktoré sa ukladá elektronická pošta, ale nepatria medzi ne internetové stránky, pokiaľ nespĺňajú kritériá obsiahnuté v definícii trvalého nosiča.
- (21) Používanie prostriedkov dialkovej komunikácie by nemalo viesť k neoprávnenému obmedzeniu informácií poskytovaných klientovi. V záujme transparentnosti určuje táto smernica požiadavky potrebné na zabezpečenie poskytnutia dostatočnej úrovne informácií spotrebiteľovi pred a po uzatvorení zmluvy. Spotrebiteľ by mal pred uzatvorením zmluvy získať predbežné informácie potrebné na riadne posúdenie ponúkanej finančnej služby a následné rozhodnutie na základe všetkých okolností. Dodávateľ by mal uviesť, ako dlho jeho ponuka platí v nezmenenej podobe.
- (22) Informácie uvedené v tejto smernici zahŕňajú informácie všeobecného charakteru, uplatniteľné pri všetkých druhoch finančných služieb. Ďalšie informačné požiadavky, týkajúce sa príslušnej finančnej služby, napr. poistné krytie, nie sú uvedené iba v tejto smernici. Tento druh informácií by mal byť poskytnutý, ak je to potrebné, v súlade s príslušnými vnútroštátnymi právnymi predpismi spoločenstva alebo s vnútroštátnymi právnymi predpismi prijatými v súlade s právom spoločenstva.

- (23) Na účely optimálnej ochrany spotrebiteľa je dôležité, aby bol spotrebiteľ dostatočne informovaný o ustanoveniach tejto smernice a o všetkých etických kódexoch existujúcich v tejto oblasti a že má právo odstúpiť od zmluvy.
- (24) Ak právo na odstúpenie od zmluvy neuplatní, pretože spotrebiteľ výslovne požiadal o vykonanie zmluvy, dodávateľ by mal spotrebiteľa o tejto skutočnosti informovať.
- (25) Spotrebiteľia by mali byť chránení pred nevyžiadanými službami. Spotrebiteľia by mali byť oslobodení od každej povinnosti v prípade nevyžiadanej služby, pričom absencia odpovede sa nesmie považovať za súhlas z ich strany. Táto zásada by však nemala ovplyvniť nevýslovné predĺženie zmlúv platne uzatvorených medzi zmluvnými stranami, ak právny poriadok členských štátov povoľuje toto nevýslovné predĺženie.
- (26) Členské štáty by mali prijať vhodné opatrenia, aby účinne ochránili spotrebiteľov, ktorí si neželajú, aby boli kontaktovaní prostredníctvom niektorých komunikačných prostriedkov alebo v určitom čase. Táto smernica by nemala ovplyvniť konkrétne záruky, ktoré majú spotrebiteľia k dispozícii v rámci vnútroštátnych právnych predpisov spoločenstva, týkajúcej sa ochrany osobných údajov a súkromia.
- (27) Pre ochranu spotrebiteľov sú potrebné vhodné a účinné reklamačné a nápravné postupy v členských štátoch pre riešenie prípadných sporov medzi dodávateľmi a spotrebiteľmi, aj pomocou existujúcich postupov, ak je to vhodné.
- (28) Členské štáty musia podporovať verejné alebo súkromné orgány, zriadené s cieľom mimosúdneho riešenia sporov, aby spolupracovali pri riešení cezhraničných sporov. Táto spolupráca by mala najmä zabezpečiť, aby spotrebiteľia mohli predkladať mimosúdny orgánom v členskom štáte ich bydliska sťažnosti, týkajúce sa dodávateľov usadených v iných členských štátoch. Vytvorenie siete FIN-NET ponúka spotrebiteľom zvýšenú pomoc pri využívaní cezhraničných služieb.
- (29) Touto smernicou nie je dotknuté rozšírenie ochrany členskými štátmi v súlade s právom spoločenstva, poskytovanej touto smernicou neziskovým organizáciám a osobám, ktoré využívajú finančné služby s úmyslom stať sa podnikateľmi.
- (30) Táto smernica by mala upravovať aj prípady, ak vnútroštátny právny poriadok zahŕňa pojem spotrebiteľa vydávajúceho záväznú zmluvnú vyhlásenie.
- (31) Ustanovenia tejto smernice o výbere jazyka zo strany dodávateľa by nemali ovplyvňovať ustanovenia vnútroštátneho právneho poriadku, prijaté v súlade s právom spoločenstva, upravujúcim výber jazyka.
- (32) Spoločenstvo a členské štáty prijali záväzky v rámci Všeobecnej zmluvy o obchode so službami (GATS), týkajúce sa možnosti spotrebiteľov nakupovať bankové a investičné služby v zahraničí. GATS oprávňuje členské štáty, aby prijali opatrenia z dôvodov opatrnosti, vrátane opatrení na ochranu investorov, vkladateľov, poisťencov a osôb, ktorým poskytovateľ finančnej služby dlhuje finančnú službu. Tieto opatrenia by nemali ukladať obmedzenia nad rámec toho, čo je potrebné pre zabezpečenie ochrany spotrebiteľov.
- (33) Pre prijatie tejto smernice je potrebné upraviť rozsah smernice 97/7/ES a smernice 98/27/ES Európskeho parlamentu a Rady z 19. mája 1998 o žalobách o upustenie na ochranu záujmov spotrebiteľov⁽¹⁾ a dĺžku výpovednej lehoty v smernici Rady 90/619/EHS z 8. novembra 1990 o koordinácii zákonov, iných právnych predpisov a správnych opatrení týkajúcich sa priameho životného poistenia a na uľahčenie účinného výkonu slobody poskytovať služby⁽²⁾.
- (34) So zreteľom na to, že ciele tejto smernice, konkrétne vytvorenie spoločných predpisov o poskytovaní finančných služieb spotrebiteľom na diaľku, nemôžu byť uspokojivo dosiahnuté členskými štátmi, a preto môžu byť lepšie dosiahnuté na úrovni spoločenstva, spoločenstvo môže prijať opatrenia v súlade so zásadou subsidiarity uvedenou v článku 5 zmluvy. V súlade so zásadou proporcionality uvedenou v tomto článku, táto smernica nepresahuje rámec toho, čo je nevyhnutné pre dosiahnutie tohto cieľa,

PRIJALI TÚTO SMERNICU:

Článok 1

Cieľ a rozsah pôsobnosti

1. Cieľom tejto smernice je aproximácia zákonov, iných právnych predpisov a správnych opatrení členských štátov, týkajúcich sa poskytovania finančných služieb spotrebiteľom na diaľku.
2. V prípade zmlúv o finančných službách, zahŕňajúcich počiatočnú dohodu o poskytnutí služieb, na ktorú nadväzujú nasledujúce operácie alebo sled jednotlivých operácií rovnakého druhu, ktoré sú v určitej časovej súvislosti, sa ustanovenia tejto smernice uplatnia iba na počiatočnú dohodu.

⁽¹⁾ Ú. v. ES L 166, 11.6.1998, s. 51. Smernica naposledy zmenená a doplnená smernicou 2000/31/ES (Ú. v. ES L 178, 17.7.2001, s. 1).

⁽²⁾ Ú. v. ES L 330, 29.11.1990, s. 50. Smernica naposledy zmenená a doplnená smernicou 92/96/EHS (Ú. v. ES L 360, 9.12.1992, s. 1).

Ak neexistuje počiatočná dohoda o poskytovaní služieb, ale nasledujúce operácie alebo jednotlivé operácie rovnakého druhu vykonávané v časovej súvislosti sú vykonávané medzi rovnakými zmluvnými stranami, články 3 a 4 sa uplatnia iba pri vykonaní prvej operácie. Ak však žiadna operácia rovnakého druhu nie je vykonávaná dlhšie ako jeden rok, ďalšia operácia sa bude považovať za prvú v novom slede operácií, takže sa uplatnia články 3 a 4.

Článok 2

Definície

Na účely tejto smernice:

- a) „zmluvou na diaľku“ je každá zmluva, týkajúca sa finančných služieb, uzatvorená medzi dodávateľom a spotrebiteľom v rámci systému organizovaných predajov na diaľku alebo poskytovania služieb na diaľku, prevádzkovaného dodávateľom, ktorý na účely tejto zmluvy používa výlučne jeden alebo viac prostriedkov diaľkovej komunikácie až do času a vrátane času uzatvorenia zmluvy;
- b) „finančnou službou“ je každá služba bankového, úverového, poisťového, osobného dôchodkového, investičného alebo platobného charakteru;
- c) „dodávateľom“ je každá fyzická alebo právnická osoba, verejná alebo súkromná, ktorá je v rámci svojej obchodnej alebo profesnej činnosti zmluvným poskytovateľom služieb na základe zmlúv na diaľku;
- d) „spotrebiteľom“ je každá fyzická osoba, ktorá v zmluvách na diaľku upravených touto smernicou koná na účely, ktoré sa netýkajú jej obchodných alebo profesných činností;
- e) „prostriedkami diaľkovej komunikácie“ sú všetky prostriedky, ktoré bez súčasnej fyzickej prítomnosti dodávateľa a spotrebiteľa môžu byť použité na poskytovanie služby na diaľku medzi týmito stranami;
- f) „trvalým dátovým nosičom“ je každý nástroj, ktorý umožňuje spotrebiteľovi uchovávať informácie adresované jemu osobne spôsobom dostupným pre budúce použitie po dobu zodpovedajúcu účelu týchto informácií a ktorý umožňuje nezmenenú reprodukciu uložených informácií;
- g) „prevádzkovateľom alebo dodávateľom prostriedku diaľkovej komunikácie“ je každá verejná alebo súkromná, fyzická alebo právnická osoba, ktorej obchodná alebo odborná činnosť zahŕňa sprístupnenie jedného alebo viacerých prostriedkov diaľkovej komunikácie dodávateľom.

Článok 3

Informovanie spotrebiteľa pred uzatvorením zmluvy na diaľku

1. V dostatočnom časovom predstihu predtým, ako spotrebiteľ bude viazaný zmluvou na diaľku alebo ponukou, budú spotrebiteľovi poskytnuté nasledujúce informácie týkajúce sa:

- (1) dodávateľa
 - a) totožnosť a hlavný predmet podnikania dodávateľa, geografická adresa sídla dodávateľa a všetky ostatné geografické adresy dôležité pre vzťahy zákazníka s dodávateľom;
 - b) totožnosť zástupcu dodávateľa, ktorý je usadený v členskom štáte bydliska spotrebiteľa, a geografická adresa dôležitá pre vzťahy zákazníka so zástupcom, ak tento zástupca existuje;
 - c) ak spotrebiteľ jedná s iným podnikateľom, než je dodávateľ, totožnosť tohto podnikateľa, funkcia, v ktorej pôsobí voči spotrebiteľovi, a geografická adresa dôležitá pre vzťahy zákazníka s týmto podnikateľom;
 - d) ak je dodávateľ zapísaný v obchodnom alebo podobnom verejnom registri, obchodný register, v ktorom je dodávateľ zapísaný a jeho registračné číslo alebo rovnocenný prostriedok identifikácie v tomto registri;
 - e) ak činnosť dodávateľa podlieha povolovaciemu režimu, údaje o príslušnom orgáne dohľadu;
- (2) finančnej služby
 - a) opis hlavných charakteristických znakov finančnej služby;
 - b) celková cena, ktorú má spotrebiteľ zaplatiť dodávateľovi za finančnú službu, vrátane všetkých súvisiacich poplatkov a výdavkov, a všetkých daní platených prostredníctvom dodávateľa, alebo ak nie je možné určiť presnú cenu, základ pre výpočet ceny, umožňujúci spotrebiteľovi jej overenie;
 - c) v prípade potreby upozornenie, že finančná služba je spojená s nástrojmi, zahŕňajúcimi zvláštne riziká súvisiace s ich špecifickými črtami alebo činnosťami, ktoré majú byť vykonané, alebo ktorých cena je závislá na pohyboch na finančných trhoch, na ktoré dodávateľ nemá vplyv, a že historické výnosy nie sú ukazovateľmi budúcich výnosov;
 - d) upozornenie na prípadnú možnosť existencie aj ďalších daní a/alebo nákladov, ktoré sa neplatia prostredníctvom dodávateľa, alebo ktoré nie sú účtované dodávateľom;
 - e) obmedzenia doby platnosti poskytnutých informácií;
 - f) podrobnosti o úhrade a plnení;
 - g) všetky špecifické dodatočné náklady pre spotrebiteľa, spojené s použitím prostriedku diaľkovej komunikácie, ak sú tieto dodatočné náklady účtované;

(3) zmluvy na diaľku

- a) existencia alebo absencia práva na odstúpenie od zmluvy v súlade s článkom 6 a, ak právo na odstúpenie existuje, jeho trvanie a podmienky jeho uplatnenia, vrátane informácie o čiastke, ktorú možno požadovať od spotrebiteľa na základe článku 7 ods. 1, ako aj dôsledky neuplatnenia tohto práva;

- b) minimálna doba platnosti zmluvy na dialku v prípade finančných služieb, ktoré majú byť poskytované trvalo alebo opakovane;
- c) informácia o všetkých právach, ktoré môžu mať zmluvné strany na predčasné alebo jednostranné vypovedanie zmluvy na základe podmienok zmluvy na dialku, vrátane akýchkoľvek zmluvných pokút v týchto prípadoch;
- d) praktické pokyny pre uplatnenie práva na odstúpenie od zmluvy, uvádzajúce okrem iného adresu, na ktorú má byť oznámenie o odstúpení poslané;
- e) členský štát alebo členské štáty, ktorých právne predpisy dodávateľ používa ako základ pri nadväzovaní vzťahov so spotrebiteľom pred uzatvorením zmluvy na dialku;
- f) všetky zmluvné ustanovenia o práve uplatniteľnom na zmluvu na dialku a/alebo o príslušnom súde;
- g) v akom jazyku alebo v akých jazykoch sú poskytnuté zmluvné podmienky a predbežné informácie uvedené v tomto článku a ďalej v akom jazyku alebo v akých jazykoch sa dodávateľ, so súhlasom spotrebiteľa, zaväzuje komunikovať počas trvania tejto zmluvy na dialku;
- opis hlavných charakteristických znakov finančnej služby,
- celkovú cenu, ktorú má spotrebiteľ zaplatiť dodávateľovi za finančnú službu, vrátane všetkých daní platených prostredníctvom dodávateľa alebo, ak nie je možné uviesť presnú cenu, základ pre výpočet ceny umožňujúci spotrebiteľovi jej overenie,
- upozornenie na možnosť, že môžu existovať aj iné dane a/alebo náklady, ktoré nie sú uhradené prostredníctvom dodávateľa, alebo ktoré ním nie sú ním účtované,
- existencia alebo absencia práva na odstúpenie od zmluvy v súlade s článkom 6 a, ak existuje právo na odstúpenie, jeho trvanie a podmienky jeho uplatnenia, vrátane informácie o čiastke, ktorú možno požadovať od spotrebiteľa na základe článku 7 ods. 1.

Dodávateľ bude informovať spotrebiteľa o tom, že ďalšie informácie sú dostupné na požiadanie a o charaktere týchto informácií. V každom prípade dodávateľ poskytne úplné informácie pri plnení svojich povinností podľa článku 5.

4. Informácie o zmluvných povinnostiach, ktoré musia byť oznámené spotrebiteľovi počas fázy predchádzajúcej uzatvoreniu zmluvy, musia byť v súlade so zmluvnými povinnosťami, ktoré by vyplynuli z práva uplatniteľného na zmluvu na dialku v prípade, že by táto bola uzatvorená.

(4) opravného prostriedku

- a) existencia alebo neexistencia mimosúdnych reklamačných a nápravných postupov pre spotrebiteľa, ktorý je účastníkom zmluvy na dialku a, ak áno, podmienky ich uplatnenia;
- b) existencia garančných fondov alebo iných systémov náhrad, neupravených smernicou Európskeho parlamentu a Rady 94/19/ES z 30. mája 1994 o systémoch ochrany vkladov ⁽¹⁾ a smernicou Európskeho parlamentu a Rady 97/9/ES z 3. marca 1997 o systémoch náhrad pre investovateľov ⁽²⁾.

2. Informácie uvedené v odseku 1, ktorých obchodný účel musí byť zrejмый, budú poskytnuté jasným a zrozumiteľným spôsobom vhodným pre použitý prostriedok dialkovej komunikácie, najmä s ohľadom na princípy dobrej viery v obchodných transakciách a princípy, ktorými sa riadi ochrana tých, ktorí podľa právneho poriadku členských štátov nie sú spôsobilí na právne úkony, napr. neplnoletých osôb.

3. V prípade telefonickej komunikácie

- a) totožnosť dodávateľa a obchodný účel hovoru iniciovaného dodávateľom budú výslovne uvedené na začiatku každého rozhovoru so spotrebiteľom;
- b) s výhradou výslovného súhlasu spotrebiteľa je potrebné poskytnúť iba nasledujúce informácie:
- totožnosť osoby, ktorá je v kontakte so spotrebiteľom a jej prepojenie na dodávateľa,

⁽¹⁾ Ú. v. ES L 135, 31.5.1994, s. 5.

⁽²⁾ Ú. v. ES L 84, 26.3.1997, s. 22.

Článok 4

Ďalšie informačné požiadavky

1. Ak v právnych predpisoch spoločenstva existujú ustanovenia upravujúce finančné služby, ktoré obsahujú požiadavky predchádzajúceho informovania okrem tých, ktoré sú uvedené v článku 3 ods. 1, tieto požiadavky zostanú v platnosti.

2. Až do ďalšieho zosúladowania členské štáty môžu ponechať alebo zaviesť prísnejšie ustanovenia o požiadavkách predchádzajúceho informovania, ak sú tieto ustanovenia v súlade s právom spoločenstva.

3. Členské štáty oznámia Komisii vnútroštátne ustanovenia o požiadavkách predchádzajúceho informovania podľa odsekov 1 a 2 tohto článku, ak sú tieto požiadavky doplnením požiadaviek uvedených v článku 3 ods. 1. Komisia vezme do úvahy oznámené vnútroštátne ustanovenia pri príprave správy uvedenej v článku 20 ods. 2.

4. Komisia na účely vytvorenia vysokej úrovne transparentnosti zabezpečí všetkými vhodnými prostriedkami, aby informácie o vnútroštátnych ustanoveniach, ktoré jej boli oznámené, boli sprístupnené spotrebiteľom a dodávateľom.

Článok 5

Oznámenie zmluvných podmienok a predbežných informácií

1. Dodávateľ oznámi spotrebiteľovi všetky zmluvné podmienky a informácie uvedené v článku 3 ods. 1 a článku 4 v papierovej forme alebo na inom trvalom nosiči, ktorý je k dispozícii a dostupný spotrebiteľovi, v dostatočnom časovom predstihu pred zaviazaním spotrebiteľa zmluvou na dialku alebo ponukou.

2. Dodávateľ splní svoju povinnosť podľa odseku 1 bezprostredne po uzatvorení zmluvy, ak zmluva bola uzatvorená na žiadosť spotrebiteľa pomocou prostriedku diaľkovej komunikácie, ktorý neumožňuje poskytnutie zmluvných podmienok a informácií v súlade s odsekom 1.

3. Kedykoľvek počas zmluvného vzťahu má spotrebiteľ právo na svoju žiadosť získať zmluvné podmienky v papierovej forme. Okrem toho má spotrebiteľ právo zmeniť používané prostriedky diaľkovej komunikácie, ak to nie je nezlučiteľné s uzatvorenou zmluvou alebo s typom poskytovanej finančnej služby.

Článok 6

Právo na odstúpenie

1. Členské štáty zabezpečia, aby spotrebiteľ mal lehotu 14 kalendárnych dní na odstúpenie od zmluvy bez zmluvnej pokuty a bez uvedenia dôvodu. Táto lehota však bude predĺžená na 30 kalendárnych dní pri zmluvách na diaľku týkajúcich sa životného poistenia, ktoré upravuje smernica 90/619/EHS, a dôchodkového zabezpečenia jednotlivcov.

Lehota na odstúpenie začne plynúť:

- dňom uzatvorenia zmluvy na diaľku s výnimkou uvedeného životného poistenia, kde táto lehota začne plynúť od času, keď spotrebiteľ bude informovaný o uzatvorení zmluvy na diaľku, alebo
- odo dňa, keď spotrebiteľ získa zmluvné podmienky a informácie v súlade s článkom 5 ods. 1 alebo 2, ak je tento dátum neskorší ako dátum uvedený v prvej zarážke.

Členské štáty môžu popri práve na odstúpenie stanoviť, že účinnosť zmlúv týkajúcich sa investičných služieb bude pozastavená počas lehoty ustanovenej v tomto odseku.

2. Právo na odstúpenie sa nebude uplatňovať na:

- a) finančné služby, ktorých cena závisí od pohybov na finančnom trhu, na ktoré dodávateľ nemá vplyv, ku ktorým môže dôjsť počas lehoty na odstúpenie, napríklad služby súvisiace s:
 - devízami,
 - nástrojmi peňažného trhu,
 - prevoditeľnými cennými papiermi,
 - podielmi v podnikoch kolektívneho investovania,
 - zmluvami o termínových finančných obchodoch, vrátane rovnocenných nástrojov uhrádzaných v hotovosti,

- termínovými úrokovými obchodmi (FRA),
- úrokovými, menovými a ekvitynými swapmi,
- opciami na kúpu alebo predaj akýchkoľvek nástrojov uvedených v tomto bode, vrátane rovnocenných nástrojov uhrádzaných v hotovosti. Táto kategória zahŕňa najmä opcie na menu a na úrokové sadzby;

- b) zmluvy o cestovnom poistení a poistení batožiny alebo podobné krátkodobé poistné zmluvy uzatvorené na dobu kratšiu ako jeden mesiac;
- c) zmluvy, ktoré boli úplne vykonané obidvoma stranami na výslovnú žiadosť spotrebiteľa predtým, ako spotrebiteľ uplatnil svoje právo na odstúpenie.

3. Členské štáty môžu ustanoviť, že právo na odstúpenie sa nebude uplatňovať na:

- a) úvery určené najmä na účely nadobudnutia alebo zachovania vlastníckych práv k pozemkom alebo existujúcej, alebo plánovanej stavbe alebo na účely renovácie, alebo zhodnotenia budovy, alebo
- b) úvery zabezpečené hypotekárnym právom k nehnuteľnosti alebo právom súvisiacim s nehnuteľnosťou, alebo
- c) vyhlásenia spotrebiteľov za účasti úradníka, ak úradník potvrdí, že spotrebiteľ má zaručené práva podľa článku 5 ods. 1.

Týmto odsekom nie je dotknuté právo na čas na rozmyslenie v prospech spotrebiteľov, ktorí majú bydlisko v členskom štáte, kde toto právo existuje v čase prijatia tejto smernice.

4. Členské štáty, ktoré využijú možnosť uvedenú v odseku 3, to oznámia Komisii.

5. Komisia poskytne informácie oznámené členskými štátmi Európskemu parlamentu a Rade a zabezpečí, aby boli sprístupnené aj spotrebiteľom a dodávateľom, ktorí o ne požiadajú.

6. Ak spotrebiteľ uplatní svoje právo na odstúpenie pred uplynutím príslušnej lehoty, oznámi to podľa praktických pokynov, ktoré mu boli poskytnuté v súlade s článkom 3 ods. 1 bod 3 písm. d) prostriedkami, ktoré možno dokázať v súlade s vnútroštátnymi právnymi predpismi. Lehota sa bude považovať za zachovanú, ak oznámenie, pokiaľ je v papierovej forme alebo na inom trvalom nosiči, ktorý je k dispozícii a dostupný príjemcovi, bude odoslané pred uplynutím tejto lehoty.

7. Tento článok sa nevzťahuje na úverové zmluvy zrušené podľa podmienok článku 6 ods. 4 smernice 97/7/ES alebo článku 7 smernice Európskeho parlamentu a Rady 94/47/ES z 26. októbra 1994 o ochrane kupujúcich v súvislosti s niektorými prvkami zmlúv o kúpe práva na sezónne užívanie nehnuteľnosti ⁽¹⁾.

⁽¹⁾ Ú. v. ES L 280, 29.10.1994, s. 83.

Ak bola k zmluve na dialku na danú finančnú službu priložená ďalšia zmluva na dialku, týkajúca sa služieb poskytovaných dodávateľom alebo tretou osobou na základe dohody medzi tretou osobou a dodávateľom, táto dodatočná zmluva na dialku bude zrušená bez zmluvnej pokuty, ak spotrebiteľ uplatní svoje právo na odstúpenie ustanovené v článku 6 ods. 1.

8. Ustanoveniami tohto článku nebudú dotknuté zákony a iné predpisy členských štátov, ktorými sa spravuje zrušenie alebo ukončenie, alebo neúčinnosť zmluvy na dialku, alebo práva spotrebiteľa na plnenie svojich zmluvných povinností pred uplynutím lehoty stanovenej v zmluve na dialku. To platí bez ohľadu na podmienky zrušenia zmluvy a jeho právne účinky.

Článok 7

Platba za službu poskytnutú pred odstúpením

1. Ak spotrebiteľ uplatní svoje právo na odstúpenie podľa článku 6 ods. 1, možno od neho požadovať iba to, aby bez zbytočného odkladu zaplatil za službu skutočne poskytnutú dodávateľom v súlade so zmluvou. Plnenie zmluvy sa môže začať až po tom, ako spotrebiteľ dá svoj súhlas. Čiastka, ktorú má zaplatiť, nesmie:

- presiahnuť čiastku, ktorá je primeraná rozsahu už poskytnutej služby v porovnaní s celkovým rozsahom služieb, ktoré majú byť poskytnuté podľa zmluvy,
- byť v žiadnom prípade taká, aby mohla byť považovaná za zmluvnú pokutu.

2. Členské štáty môžu ustanoviť, že od spotrebiteľa nie je možné požadovať žiadnu čiastku pri odstúpení od poistnej zmluvy.

3. Dodávateľ môže požadovať od spotrebiteľa čiastku na základe odseku 1, iba ak môže dokázať, že spotrebiteľ bol riadne informovaný o čiastke, ktorú má zaplatiť v súlade s článkom 3 ods. 1 bod 3 písm. a). V žiadnom prípade však nesmie požadovať túto platbu, ak začal s plnením zmluvy pred uplynutím lehoty na odstúpenie, ustanovenej v článku 6 ods. 1 bez predchádzajúcej žiadosti spotrebiteľa.

4. Dodávateľ vráti spotrebiteľovi bez zbytočného odkladu a najneskôr do 30 kalendárnych dní všetky sumy, ktoré od neho prijal v súlade so zmluvou na dialku, s výnimkou čiastky uvedenej v odseku 1. Táto lehota začne plynúť dňom, keď dodávateľ získa oznámenie o odstúpení.

5. Spotrebiteľ vráti dodávateľovi všetky sumy a/alebo majetok, ktorý získal od dodávateľa, bez zbytočného odkladu a najneskôr do 30 kalendárnych dní. Táto lehota začne plynúť dňom, keď spotrebiteľ odošle oznámenie o odstúpení.

Článok 8

Platba kartou

Členské štáty zabezpečia existenciu vhodných opatrení, aby umožnili spotrebiteľovi:

- požiadať o zrušenie platby, ak bola jeho platobná karta podvodne použitá v súvislosti so zmluvami na dialku,
- v prípade tohto podvodného použitia znovupripísanie zaplatenej sumy alebo jej vrátenie.

Článok 9

Nevyžiadané služby

Bez toho, aby boli dotknuté ustanovenia členských štátov o konkludentnom obnovení zmlúv na dialku, ak tieto predpisy umožňujú automatické obnovenie, členské štáty prijímú potrebné opatrenia, aby:

- zakázali poskytovanie finančných služieb spotrebiteľovi bez predchádzajúcej žiadosti z jeho strany, ak toto poskytnutie zahŕňa žiadosť o okamžitú alebo odloženú platbu,
- oslobodili spotrebiteľa od všetkých povinností v prípade nevyžiadanych dodávok služieb, pričom absencia odpovede nepredstavuje súhlas.

Článok 10

Nevyžiadaná komunikácia

1. Použitie nasledujúcich dialkových komunikačných techník dodávateľom vyžaduje predchádzajúci súhlas spotrebiteľa:

- a) automatizovaných volacích systémov bez ľudského zásahu (volacích automatov);
- b) faxov.

2. Členské štáty zabezpečia, aby prostriedky dialkovej komunikácie okrem tých, ktoré sú uvedené v odseku 1, ak umožňujú individuálnu komunikáciu:

- a) neboli povolené bez získania súhlasu dotknutých spotrebiteľov, alebo
- b) sa mohli použiť, iba ak spotrebiteľ nevyjadril žiadne výslovné námietky.

3. Opatrenia uvedené v odsekoch 1 a 2 nesmú znamenať náklady pre spotrebiteľov.

Článok 11

Sankcie

Členské štáty stanovujú primerané sankcie pre prípad, že dodávateľ poruší vnútroštátne právne predpisy prijaté v súlade s touto smernicou.

Na tento účel môžu predovšetkým ustanoviť, že spotrebiteľ môže zrušiť zmluvu kedykoľvek bez toho, žeby mu z toho vznikli náklady a bez zmluvnej pokuty.

Tieto sankcie musia byť účinné, primerané a odrádzajúce.

Článok 12

Kogentná povaha ustanovení tejto smernice

1. Spotrebiteľia sa nesmú vzdať práv, ktoré im boli priznané touto smernicou.
2. Členské štáty prijímajú potrebné opatrenia, ktorými zabezpečia, že spotrebiteľ nestratí ochranu, ktorú mu poskytuje táto smernica z dôvodu, že ako právo uplatniteľné na zmluvu bude zvolené právo tretej krajiny, ak táto zmluva má úzku súvislosť s územím jedného alebo viacerých členských štátov.

Článok 13

Opravné prostriedky v súdnom a správnom konaní

1. Členské štáty zabezpečia, aby existovali primerané a účinné prostriedky na zabezpečenie súladu s touto smernicou v záujme spotrebiteľov.
2. Prostriedky uvedené v odseku 1 zahŕňajú ustanovenia, podľa ktorých jeden alebo niekoľko nasledujúcich orgánov, určených vnútroštátnym právnym poriadkom, môže konať v súlade s vnútroštátnym právnym poriadkom pred súdmi alebo príslušnými správnymi orgánmi s cieľom zabezpečiť uplatňovanie vnútroštátnych právnych predpisov prijatých na vykonanie tejto smernice:
 - a) verejnoprávne inštitúcie alebo ich zástupcovia;
 - b) spotrebiteľské organizácie, majúce oprávnený záujem na ochrane spotrebiteľov;
 - c) profesijné organizácie, majúce oprávnený záujem na konaní.
3. Členské štáty prijímajú potrebné opatrenia, aby zabezpečili, že prevádzkovatelia a dodávatelia prostriedkov diaľkovej komunikácie ukončia praktiky, o ktorých bolo vyhlásené na základe súdneho rozhodnutia, správneho rozhodnutia alebo rozhodnutia vydaného orgánom dohľadu, ktoré im bolo oznámené, že sú v rozpore s touto smernicou, ak sú títo prevádzkovatelia alebo dodávatelia schopní to urobiť.

Článok 14

Mimosúdne opravné prostriedky

1. Členské štáty budú podporovať vytvorenie alebo rozvoj primeraných a účinných mimosúdnych reklamačných a nápravných postupov pre riešenie spotrebiteľských sporov, týkajúcich sa finančných služieb poskytovaných na diaľku.
2. Členské štáty budú najmä podporovať orgány príslušné na mimosúdne riešenie sporov, aby spolupracovali pri riešení cezhraničných sporov, týkajúcich sa finančných služieb poskytovaných na diaľku.

Článok 15

Dôkazné bremeno

Bez toho, aby bol dotknutý článok 7 ods. 3, môžu členské štáty ustanoviť, že dôkazné bremeno v súvislosti s povinnosťami dodávateľa informovať spotrebiteľa a v súvislosti so súhlasom spotrebiteľa s uzatvorením zmluvy a prípadne s jej plnením môže spočívať na dodávateľovi.

Všetky zmluvné podmienky, ktoré ustanovujú, že dôkazné bremeno týkajúce sa splnenia všetkých alebo časti povinností dodávateľa, ktoré preňho vyplývajú z tejto smernice, by malo spočívať na spotrebiteľovi, budú považované za nekalé v zmysle smernice Rady 93/13/EHS z 5. apríla 1993 o nekalých podmienkach v spotrebiteľských zmluvách⁽¹⁾.

Článok 16

Prechodné opatrenia

Členské štáty môžu uplatniť vnútroštátne ustanovenia, ktoré sú v súlade s touto smernicou, na dodávateľov usadených v členskom štáte, ktorý ešte netransponoval túto smernicu a ktorého právny poriadok neobsahuje povinnosti zodpovedajúce povinnostiam ustanoveným v tejto smernici.

Článok 17

Smernica 90/619/ES

V článku 15 ods. 1 smernice 90/619/EHS sa prvý pododsek nahrádza takto:

„1. Každý členský štát ustanoví, že poisťník, ktorý uzatvorí individuálnu zmluvu o životnom poistení, bude mať lehotu 30 kalendárnych dní od momentu, keď bol informovaný o uzatvorení zmluvy, v rámci ktorej môže zrušiť zmluvu.“

Článok 18

Smernica 97/7/ES

Týmto sa smernica 97/7/ES mení a dopĺňa takto:

1. prvá zarážka článku 3 ods. 1 sa nahrádza takto:

„— zmluvy, ktoré sa vzťahujú na ktorékoľvek finančné služby, na ktoré sa vzťahuje 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.“;

2. príloha II sa vypúšťa.

(1) Ú. v. ES L 95, 21.4.1993, s. 29.

Článok 19

Smernica 98/27/ES

V prílohe smernice 98/27/ES sa dopĺňa tento bod:

„11. 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.“

Článok 20

Preskúmanie

1. Po vykonaní tejto smernice Komisia preskúma fungovanie vnútorného trhu s finančnými službami, pokiaľ ide o poskytovanie týchto služieb. Mala by sa pokúsiť analyzovať a podrobne opísať problémy, s ktorými sa stretávajú alebo by sa mohli stretnúť spotrebiteľia a dodávatelia, vyplývajúce najmä z rozdielov medzi vnútroštátnymi ustanoveniami, týkajúcimi sa informácií a práva na odstúpenie.

2. Najneskôr do 9. apríla 2006 Komisia informuje Európsky parlament a Radu o problémoch, s ktorými sa stretávajú spotrebiteľia aj dodávatelia v snahe o kúpu alebo predaj finančných služieb a v prípade potreby predloží návrhy na zmenu a/alebo ďalšie zosúladenie ustanovení o informáciách a práve na odstúpenie vo vnútroštátnych právnych predpisoch spoločenstva, týkajúcej sa finančných služieb a/alebo služieb zahrnutých do článku 3.

Článok 21

Transpozícia

1. Členské štáty uvedú do účinnosti zákony, iné právne predpisy a správne opatrenia potrebné na dosiahnutie súladu s touto smer-

nicou najneskôr do 9. októbra 2004. Ihneď bezodkladne o tom informujú Komisiu.

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

2. Členské štáty oznámia Komisii znenie základných ustanovení vnútroštátneho práva, ktoré prijímú v oblasti pôsobnosti tejto smernice, spolu s tabuľkou, v ktorej uvedú prijaté vnútroštátne ustanovenia zodpovedajúce ustanoveniam tejto smernice.

Článok 22

Nadobudnutie účinnosti

Táto smernica nadobúda účinnosť dňom jej uverejnenia v *Úradnom vestníku Európskych spoločenstiev*.

Článok 23

Adresáti

Táto smernica je adresovaná členským štátom.

V Bruseli 23. septembra 2002

Za Európsky parlament

predseda

P. COX

Za Radu

predseda

M. FISCHER BOEL