

31997L0007

L 144/19

ÚRADNÝ VESTNÍK EURÓPSKÝCH SPOLOČENSTIEV

4.6.1997

**SMERNICA 97/7/ES EURÓPSKEHO PARLAMENTU A RADY
z 20. mája 1997
o ochrane spotrebiteľa vzhľadom na zmluvy na diaľku**

EURÓPSKY PARLAMENT A RADA EURÓPSKEJ ÚNIE,

so zreteľom na Zmluvu o založení Európskeho spoločenstva, a najmä na jej článok 100a,

so zreteľom na návrh Komisie ⁽¹⁾,

so zreteľom na stanovisko Hospodárskeho a sociálneho výboru ⁽²⁾,

konajúc v súlade s postupom ustanoveným v článku 189b zmluvy ⁽³⁾, vo svetle spoločného textu schváleného zmierovacím výborom 27. novembra 1996,

- (1) keďže spolu s dosiahnutím cieľov vnútorného trhu musia byť prijaté opatrenia na postupnú konsolidáciu tohto trhu;
- (2) keďže voľný pohyb tovaru a služieb neovplyvňuje iba podnikateľský sektor, ale aj fyzické osoby; keďže to znamená, že spotrebiteľia by mali mať prístup k tovaru a službám ostatných členských štátov za tých istých podmienok ako obyvatelia daného štátu;
- (3) keďže pre spotrebiteľov by mohol byť predaj na diaľku, uskutočňovaný nezávisle na hraniciach, jedným z hlavných hmatateľných výsledkov dokončení vnútorného trhu, ako sa poznamenáva okrem iného v komunikácii medzi Komisiou a Radou, nazvanou „Smerom k jednotnému trhu v distribúcii“; keďže pre hladké fungovanie vnútorného trhu je podstatné, aby spotrebiteľia mohli rokovať s podnikmi mimo ich krajiny, a to aj v prípade, že podnik má pobočku v krajine trvalého pobytu spotrebiteľa;
- (4) keďže zavádzanie nových technológií zvyšuje počet spôsobov, ktorými môžu spotrebiteľia získavať informácie o ponukách kdekolvek v spoločenstve a podávať objednávky; keďže niektoré členské štáty už prijali rozdielne

alebo odchyľujúce sa opatrenia na ochranu spotrebiteľa vzhľadom na predaj na diaľku, následkom čoho bola poškodená konkurencia medzi podnikmi na vnútornom trhu; keďže je preto potrebné zaviesť na úrovni spoločenstva minimálny súbor spoločných pravidiel v tejto oblasti;

- (5) keďže odseky 18 a 19 prílohy k rezolúcii Rady zo 14. apríla 1975 o predbežnom programe Európskeho hospodárskeho spoločenstva na ochranu spotrebiteľa a informačnú politiku ⁽⁴⁾ poukazujú na potrebu ochrany nákupcov tovaru alebo služieb pred požadovaním platieb za nevyžiadany tovar a pred nátlakovými metódami predaja;
- (6) keďže odsek 33 komunikácie medzi Komisiou a Radou, nazvanej „Nový impulz pre stratégiu ochrany spotrebiteľa“, ktorá bola schválená rezolúciou Rady 23. júna 1986, ⁽⁵⁾ stanovuje, že Komisia predloží návrhy vzťahujúce sa na používanie nových informačných technológií, ktoré umožňujú spotrebiteľom podávať objednávky dodávateľom z domova;
- (7) keďže rezolúcia Rady z 9. novembra 1989 o budúcich prioritách opätovného zavedenia stratégie ochrany spotrebiteľa ⁽⁶⁾ vyzýva Komisiu, aby uprednostnila oblasti, ktoré sú uvedené v prílohe k tejto rezolúcii; keďže príloha uvádza nové technológie vzťahujúce sa na nákup prostredníctvom telefónu; keďže Komisia odpovedala na túto rezolúciu prijatím trojročného akčného plánu na politiku ochrany spotrebiteľa v Európskom hospodárskom spoločenstve (1990 — 1992); keďže na základe tohto plánu bola prijatá smernica;
- (8) keďže jazyky používané pri zmluvách na diaľku sú záležitosťou členských štátov;
- (9) keďže zmluvy dojednané na diaľku využívajú jeden alebo viacero prostriedkov komunikácie na diaľku; keďže takéto rôzne komunikačné prostriedky sa používajú v rámci plánu organizovaného predaja na diaľku alebo poskytovania služieb, ktoré si nevyžaduje súčasnú prítomnosť dodávateľa a spotrebiteľa; keďže neustály vývoj týchto komunikačných prostriedkov neumožňuje zostavenie úplného

⁽¹⁾ Ú. v. ES C 156, 23.6.1992, s. 14, a

Ú. v. C 308, 15.11.1993, s. 18.

⁽²⁾ Ú. v. ES C 19, 25.1.1993, s. 111.

⁽³⁾ Stanovisko Európskeho parlamentu z 26. mája 1993 (Ú. v. C 176, 28.6.1993, s. 95), spoločná pozícia Rady z 29. júna 1995 (Ú. v. ES C 288, 30.10.1995, s. 1) a rozhodnutie Európskeho parlamentu z 13. decembra 1995 (Ú. v. ES C 17, 22.1.1996, s. 51). Rozhodnutie Európskeho parlamentu zo 16. januára 1997 a rozhodnutie Rady z 20. januára 1997.

⁽⁴⁾ Ú. v. ES C 92, 25.4.1975, s. 1.

⁽⁵⁾ Ú. v. ES C 167, 5.7.1986, s. 1.

⁽⁶⁾ Ú. v. ES C 294, 22.11.1989, s. 1.

zoznamu, ale vyžaduje si definovanie zásad, ktoré sú platné dokonca aj pre také prostriedky, ktoré ešte nie sú bežne používané;

- (10) keďže rovnaká transakcia, pozostávajúca z následných operácií alebo zo série samostatných operácií uskutočnených v priebehu určitého časového obdobia, môže mať za následok vznik rozdielných právnych výkladov v závislosti na právnych predpisoch členských štátov; keďže v súlade s článkom 14 nemožno ustanovenia tejto smernice uplatňovať rozdielnymi spôsobmi podľa právnych predpisov členských štátov; keďže, na tento účel, existujú dôvody považovať za potrebné, aby nastal súlad s ustanoveniami tejto smernice v čase prvej zo série následných operácií alebo prvej zo série samostatných operácií uskutočnených v priebehu určitého časového obdobia, ktoré možno považovať za jeden celok vzhľadom na skutočnosť, či takáto operácia alebo séria operácií je predmetom jednej zmluvy alebo skupiny samostatných zmlúv;
- (11) keďže použitie prostriedkov komunikácie na diaľku nesmie viesť k redukcii informácií poskytnutých spotrebiteľovi; keďže informácie, ktoré musia byť zaslané spotrebiteľovi, by mali byť vymedzené bez ohľadu na použitý komunikačný prostriedok; keďže dodané informácie musia byť taktiež v súlade s ostatnými príslušnými pravidlami spoločenstva, najmä s tými, ktoré sú uvedené v smernici Rady 84/450/EHS z 10. septembra 1984 o aproximácii zákonov, iných právnych predpisov a správnych opatrení členských štátov týkajúcich sa klamlivej reklamy; ⁽¹⁾ keďže v prípade výnimiek povinnosti poskytovať informácie záleží na zvážení spotrebiteľa, či bude požadovať určité základné informácie, ako napríklad identita dodávateľa, hlavné znaky tovaru alebo služieb a ich cena;
- (12) keďže v prípade komunikácie prostredníctvom telefónu je primerané, aby spotrebiteľ obdržal dostatok informácií na začiatku konverzácie, aby sa mohol rozhodnúť, či chce pokračovať alebo nie;
- (13) keďže informácie šírené niektorými elektronickými technológiami sú často svojou podstatou nestále, nakoľko nie sú prijímané na permanentné médium; keďže spotrebiteľ musí preto v primeranom čase obdržať písomné oznámenie obsahujúce informácie potrebné na riadne splnenie zmluvy;
- (14) keďže spotrebiteľ nemá možnosť skutočne vidieť výrobok alebo uistiť sa o podstate poskytovanej služby pred uzavretím zmluvy; keďže by malo byť vytvorené ustanovenie,

pokiaľ nie je v tejto smernici stanovené inak, týkajúce sa práva na odstúpenie od zmluvy; keďže ak má byť toto právo viac než formálne, náklady, ak existujú, znášané spotrebiteľom pri uplatnení jeho práva na odstúpenie od zmluvy, musia byť obmedzené na priame náklady, ktoré vznikli vrátením tovaru; keďže toto právo na odstúpenie od zmluvy nepoškodzuje práva spotrebiteľa stanovené vnútroštátnymi právnymi predpismi, najmä vzhľadom na obdržanie poškodených výrobkov a služieb, alebo výrobkov a služieb nezodpovedajúcich popisu uvedenému v ponuke týchto výrobkov alebo služieb; keďže určenie ostatných podmienok a opatrení nasledujúcich po uplatnení práva na odstúpenie od zmluvy je vecou členských štátov;

- (15) keďže je taktiež potrebné stanoviť časový limit na plnenie zmluvy, ak tento nie je stanovený v čase objednávania;
- (16) keďže nie sú dovolené propagačné techniky, ktoré obsahujú odoslanie výrobku alebo poskytnutie služby spotrebiteľovi za platbu bez predchádzajúcej žiadosti alebo výslovného súhlasu spotrebiteľa, okrem prípadov týkajúcich sa náhradného výrobku alebo služby;
- (17) keďže platia zásady stanovené v článkoch 8 a 10 Európskeho dohovoru o Ochrane ľudských práv a základných slobôd zo 4. novembra 1950; keďže by sa malo dodržiavať právo spotrebiteľa na súkromie, najmä čo sa týka ochrany pred niektorými obzvlášť súkromie narušujúcimi komunikačnými prostriedkami; keďže by mal byť preto stanovený špecifický limit používania takýchto komunikačných prostriedkov; keďže členské štáty by mali zaviesť primerané opatrenia na účinnú ochranu tých spotrebiteľov, ktorí si neželajú byť kontaktovaní prostredníctvom určitých komunikačných prostriedkov, pred takýmito kontaktmi, bez toho, aby boli poškodené konkrétne ochranné opatrenia, ktoré majú títo spotrebiteľia k dispozícii v rámci legislatívy spoločenstva vzťahujúcej sa na ochranu osobných údajov a súkromia;
- (18) keďže je potrebné, aby sa minimum záväzných pravidiel obsiahnutých v tejto smernici doplnilo tam, kde je to vhodné, dobrovoľnými dojednaniami medzi príslušnými obchodníkmi, v súlade s odporúčaním Komisie 92/295/EHS zo 7. apríla 1992 o právnych postupoch na ochranu spotrebiteľov vzhľadom na zmluvy dohodnuté na diaľku ⁽²⁾;
- (19) keďže v záujme optimálnej ochrany spotrebiteľa je dôležité, aby spotrebiteľia boli uspokojivo informovaní o ustanoveniach tejto smernice a právnych postupoch, ktoré môžu existovať v tejto oblasti;

⁽¹⁾ Ú. v. ES L 250, 19.9.1984, s. 17.

⁽²⁾ Ú. v. ES L 156, 10.6.1992, s. 21.

- (20) keďže nesúladi s touto smernicou môže poškodiť nielen spotrebiteľov, ale aj konkurenciu; keďže môžu byť preto vytvorené ustanovenia, ktoré umožňujú verejným orgánom alebo ich predstaviteľom, alebo spotrebiteľským organizáciám, ktoré majú v rámci národnej legislatívy legitímny záujem o ochranu spotrebiteľa, alebo profesionálnym organizáciám, ktoré majú legitímny záujem konať vo veci ochrany spotrebiteľa, sledovať uplatnenie tejto smernice;
- (21) keďže je dôležité, vzhľadom na ochranu spotrebiteľa, zaoberať sa, akonáhle to bude možné, otázkou sťažností presahujúcich národné hranice; keďže Komisia uverejnila 14. februára 1996 akčný plán zaoberajúci sa dovoľávaním sa spravodlivosti pre spotrebiteľov a urovnávaním spotrebiteľských sporov v rámci vnútorného trhu; keďže tento akčný plán obsahuje špecifické iniciatívy, ktoré podporujú mimosúdne postupy; keďže sa navrhujú objektívne kritériá (príloha II) na zabezpečenie spoľahlivosti takýchto postupov a zavádzajú sa opatrenia požadujúce používanie jednotných formulárov na uplatnenie nároku (príloha III);
- (22) keďže v rámci používania nových technológií nemá spotrebiteľ možnosť ovládať používané komunikačné prostriedky; keďže je preto potrebné zabezpečiť, aby dôkazné bremeno bolo na strane spotrebiteľa;
- (23) keďže existuje riziko, že v istých prípadoch môže byť spotrebiteľ zbavený ochrany, ktorú mu poskytuje táto smernica, ak za právo, ktorým sa bude riadiť zmluva, bude označené právo štátu, ktorý nie je členským štátom; keďže do tejto smernice by sa preto mali včleniť ustanovenia, ktoré takémuto riziku zabránia;
- (24) keďže členské štáty môžu vo všeobecnom záujme zakázať predaj niektorých druhov tovaru a služieb prostredníctvom zmlúv na diaľku; keďže takýto zákaz musí byť v súlade s pravidlami spoločenstva; keďže v smernici 89/552/EHS z 3. októbra 1989 o koordinácii niektorých ustanovení zákonov, iných právnych predpisov a správnych opatrení v členských štátoch, ktoré sa týkajú činnosti v oblasti televízneho vysielania ⁽¹⁾ a v smernici Rady 98/28/EHS z 31. marca 1992 o propagácii liečivých výrobkov určených pre ľudí ⁽²⁾ už existuje ustanovenie o takýchto zákazoch, najmä vzhľadom na liečivé výrobky,

PRIJALI TÚTO SMERNICU:

Článok 1

Predmet

Predmetom tejto smernice je aproximácia zákonov, iných predpisov a administratívnych opatrení členských štátov vzťahujúcich sa na zmluvy na diaľku medzi spotrebiteľmi a dodávateľmi.

⁽¹⁾ Ú. v. ES L 298, 17.10.1989, s. 23.

⁽²⁾ Ú. v. ES L 113, 30.4.1992, s. 13.

Článok 2

Definície

Na účely tejto smernice:

- (1) „zmluva na diaľku“ je akákoľvek zmluva, týkajúca sa tovaru alebo služieb, uzavretá medzi dodávateľom a spotrebiteľom v rámci organizovaného plánu predaja alebo poskytovania služieb na diaľku, ktorý organizuje dodávateľ, ktorý, na účel tejto zmluvy, výhradným spôsobom používa jeden alebo viac prostriedkov komunikácie na diaľku do a vrátane okamihu uzavretia zmluvy;
- (2) „spotrebiteľ“ je akákoľvek fyzická osoba, ktorá, v rámci zmlúv upravených touto smernicou, koná na účely spadajúce mimo jej obchodnú, podnikateľskú alebo profesionálnu činnosť;
- (3) „dodávateľ“ je akákoľvek fyzická alebo právnická osoba, ktorá, v rámci zmlúv upravených touto smernicou, koná vo svojej obchodnej alebo profesionálnej činnosti;
- (4) „prostriedky komunikácie na diaľku“ sú akékoľvek prostriedky, ktoré možno, bez súčasnej fyzickej prítomnosti dodávateľa a spotrebiteľa, použiť s cieľom uzavretia zmluvy medzi týmito stranami. Zoznam určujúci prostriedky upravené touto smernicou je uvedený v prílohe I;
- (5) „prevádzkovateľ prostriedku komunikácie“ je akákoľvek verejná alebo súkromná fyzická alebo právnická osoba, ktorej obchodná, podnikateľská alebo profesionálna činnosť v sebe zahŕňa poskytovanie jedného alebo viacerých prostriedkov komunikácie na diaľku dodávateľom.

Článok 3

Výnimky

1. Táto smernica neplatí pre:

- zmluvy, ktoré sa vzťahujú na finančné služby a ktorých neúplný zoznam je uvedený v prílohe II,
- zmluvy uzatvorené prostredníctvom predajných automatov alebo automatizovaných obchodných priestorov,
- zmluvy uzavreté s telekomunikačnými spojovateľmi prostredníctvom verejných automatických telefónov,
- zmluvy uzavreté s cieľom stavby a predaja nehnuteľného majetku, alebo zmluvy, vzťahujúce sa na iné práva pre nehnuteľný majetok, okrem nájmu,
- zmluvy uzavreté na aukcii.

2. Články 4, 5, 6 a 7 (1) neplatia pre:

- zmluvy o dodaní potravín, nápojov, alebo iného tovaru určeného pre každodennú konzumáciu dodaného do domu spotrebiteľa, do miesta jeho bydliska, alebo jeho práce bežnými roznášateľmi,

- zmluvy o poskytnutí služieb ubytovania, prepravy, stravovania a zabezpečenia činností vo voľnom čase, v ktorých sa dodávateľ zaväzuje po uzavretí zmluvy poskytnúť tieto služby v špecifický dátum, alebo do špecifického časového obdobia; vo výnimočných prípadoch činností vo voľnom čase, ktoré sa odohrávajú vonku, si môže dodávateľ vyhradiť právo v špecifických podmienkach neuplatňovať článok 7 (2).

Článok 4

Informácie pred uzavretím zmluvy

1. V primeranom čase pred uzavretím akejkoľvek zmluvy na diaľku sa spotrebiteľovi poskytnú tieto informácie:

- a) identita dodávateľa a, v prípade zmlúv vyžadujúcich platbu vopred, jeho adresa;
- b) hlavné charakteristiky tovaru alebo služieb;
- c) cena tovaru alebo služieb, vrátane všetkých daní;
- d) dodacie náklady, ak existujú;
- e) údaje o platbe, dodávke alebo poskytnutí;
- f) existencia práva na odstúpenie od zmluvy, okrem prípadov určených v článku 6 (3);
- g) cena za použitie prostriedku komunikácie na diaľku, ak sa táto ráta inou než základnou sadzbou;
- h) časové obdobie platnosti ponúkanej ceny;
- i) kde je to primerané, minimálne trvanie zmluvy v prípade zmlúv o dodaní výrobkov alebo služieb, ktoré sa majú vykonávať nepretržite alebo opakovane.

2. Informácie uvedené v odseku 1, ktorých obchodný zámer musí byť jasne vyjadrený, sa poskytnú jasným a zrozumiteľným spôsobom, ktorý zodpovedá použitému prostriedku komunikácie na diaľku s primeraným zreteľom predovšetkým na zásady dobrej viery v obchodných transakciách a zásady riadiace ochranu tých, ktorí v súlade s legislatívou jednotlivých členských štátov, nie sú spôsobilí súhlasiť s takýmito transakciami, ako napríklad maloletí.

3. Okrem toho v prípade komunikácie prostredníctvom telefónu sa identita dodávateľa a obchodný zámer telefonátu oznámi explicitne jasne pred začatím akejkoľvek komunikácie so spotrebiteľom.

Článok 5

Písomné potvrdenie informácií

1. Spotrebiteľ musí obdržať potvrdenie v písomnej forme alebo potvrdenie vo forme iného dostupného trvalého média, ku ktorému má prístup, potvrdzujúce informácie uvedené v článku 4 (1)

a) až f), a to v primeranom čase počas plnenia zmluvy a najneskôr v čase dodania v prípade, že ide o tovar, ktorý nie je určený na dodanie tretím stranám, ak takéto informácie neboli dodané spotrebiteľovi v písomnej forme alebo vo forme iného dostupného trvalého média, ku ktorému má prístup, už pred uzavretím zmluvy.

V akomkoľvek prípade musia byť spotrebiteľovi poskytnuté:

- písomné informácie o podmienkach a postupoch pri uplatňovaní práva na odstúpenie od zmluvy v zmysle článku 6, vrátane prípadov uvedených v prvej odrážke článku 6 (3),
- geografická adresa obchodného sídla dodávateľa, na ktorú môže spotrebiteľ zasielať akékoľvek sťažnosti,
- informácie o existujúcich popredajných službách a zárukách,
- informácie o možnosti zrušenia zmluvy uzavretej na dobu neurčitú, alebo dobu presahujúcu 1 rok.

2. Odsek 1 sa nevzťahuje na služby vykonávané prostredníctvom prostriedku komunikácie na diaľku v prípade, ak sú dodané iba raz a sú fakturované prevádzkovateľom prostriedku komunikácie na diaľku. Aj napriek tomu však spotrebiteľ musí mať možnosť obdržať adresu obchodného sídla dodávateľa, na ktorú môže zasielať akékoľvek sťažnosti.

Článok 6

Právo na odstúpenie od zmluvy

1. Pri akejkoľvek zmluve na diaľku má spotrebiteľ k dispozícii obdobie najmenej siedmich pracovných dní, počas ktorých môže odstúpiť od zmluvy bez penalizácie a bez udania dôvodu. Jediné náklady, ktoré môžu spotrebiteľovi vzniknúť v súvislosti s uplatnením jeho práva na odstúpenie od zmluvy, sú priame náklady spojené s vrátením tovaru.

Obdobie na uplatnenie tohto práva začína:

- v prípade tovaru, dňom prijatia tovaru spotrebiteľom, ak boli splnené povinnosti stanovené v článku 5,
- v prípade služieb, dňom uzavretia zmluvy, alebo dňom splnenia povinností stanovených v článku 5, ak sú tieto splnené po uzavretí zmluvy, za predpokladu, že toto obdobie neprekročí obdobie troch mesiacov uvedené v nasledujúcom pododseku.

Ak dodávateľ nesplní povinnosti stanovené v článku 5, dĺžka obdobia bude tri mesiace. Toto obdobie sa začne:

- v prípade tovaru, dňom prijatia tovaru spotrebiteľom,
- v prípade služieb, dňom uzavretia zmluvy.

Ak v priebehu tohto trojmesačného obdobia budú spotrebiteľovi poskytnuté informácie uvedené v článku 5, obdobie siedmich pracovných dní, stanovené v prvom pododseku, sa začne okamihom poskytnutia týchto informácií.

2. V prípade, ak je právo na odstúpenie od zmluvy uplatnené spotrebiteľom v súlade s týmto článkom, je dodávateľ povinný nahradiť čiastky zaplatené spotrebiteľom bez toho, aby spotrebiteľovi vznikli akékoľvek výdavky. Jediné výdavky, ktoré môžu spotrebiteľovi vzniknúť v súvislosti s uplatnením jeho práva na odstúpenie od zmluvy, sú priame náklady spojené s vrátením tovaru. Takáto náhrada musí byť vykonaná bez zbytočného odkladu, maximálne však do tridsiatich dní.

3. Pokiaľ sa zmluvné strany nedohodnú inak, spotrebiteľ nemôže uplatniť právo na odstúpenie od zmluvy stanovené v odstavci 1, ak ide o:

- zmluvy o poskytnutí služieb, ak sa zo súhlasom spotrebiteľa ich plnenie začalo pred koncom obdobia siedmich pracovných dní uvedeného v odseku 1,
- zmluvy o dodaní tovaru alebo služieb, ktorých cena závisí od fluktuácií finančného trhu, ktoré dodávateľ nemôže ovplyvňovať,
- zmluvy o dodaní tovaru presne podľa špecifikácií spotrebiteľa, alebo tovaru, jednoznačne určeného pre konkrétneho zákazníka, alebo tovaru, ktorý z dôvodov jeho podstaty nemožno vrátiť, alebo ktorý rýchlo podlieha zníženiu kvality alebo skaze,
- zmluvy o dodaní zvukových alebo obrazových záznamov alebo počítačových programov, ktoré spotrebiteľ rozpečatil,
- zmluvy o dodaní novín, periodík a časopisov,
- zmluvy o službách vzťahujúcich sa na lotérie a iné podobné hry.

4. Členské štáty v rámci svojej legislatívy podniknú opatrenia, ktoré zabezpečia, že:

- ak je cena tovaru alebo služieb plne alebo čiastočne pokrytá úverom poskytnutým dodávateľom, alebo
- ak je táto cena plne alebo čiastočne pokrytá úverom, ktorý spotrebiteľovi poskytla tretia strana na základe dohody medzi treťou stranou a dodávateľom,

dohoda o poskytnutí úveru sa bez akejkoľvek penalizácie zruší, ak spotrebiteľ uplatní svoje právo na odstúpenie od zmluvy v súlade s odsekom 1.

Členské štáty určia podrobné pravidlá zrušenia dohody o poskytnutí úveru.

Článok 7

Plnenie zmluvy

1. Pokiaľ sa zmluvné strany nedohodnú inak, dodávateľ musí vykonať nariadenie maximálne do tridsiatich dní odo dňa, kedy spotrebiteľ objednávkou dodávateľovi zaslal.

2. Ak dodávateľ nesplní svoju časť zmluvy, pretože objednaný tovar alebo služby nie sú k dispozícii, spotrebiteľ musí byť o tejto situácii informovaný a bez zbytočného odkladu maximálne však do tridsiatich dní mu musia byť nahradené všetky čiastky, ktoré zaplatil.

3. Členské štáty však môžu ustanoviť, že dodávateľ môže spotrebiteľovi poskytnúť tovar alebo služby rovnakej kvality a ceny za predpokladu, že táto možnosť bola stanovená pred uzavretím zmluvy alebo v zmluve. Spotrebiteľ bude informovaný o tejto možnosti jasným a zrozumiteľným spôsobom. Náklady spojené s vrátením tovaru po uplatnení práva na odstúpenie od zmluvy znáša v tomto prípade dodávateľ a spotrebiteľ musí byť o tom informovaný. V takýchto prípadoch nemožno dodanie tovaru alebo služieb považovať za zotrvačný predaj v zmysle článku 9.

Článok 8

Platba kartou

Členské štáty zabezpečia existenciu primeraných opatrení, ktoré spotrebiteľovi umožnia:

- požadovať stornovanie platby v prípade podvodného použitia jeho platobnej karty v súvislosti so zmluvami na diaľku upravenými touto smernicou,
- v prípade podvodného použitia spätný prevod zaplatených čiastok, alebo vrátenie zaplatených čiastok.

Článok 9

Zotrvačný predaj

Členské štáty prijímajú opatrenia potrebné na:

- zabránenie dodania tovaru alebo služieb spotrebiteľovi bez toho, že by boli predtým spotrebiteľom objednané, ak je súčasťou takéhoto dodania žiadosť o platbu,
- oslobodenie spotrebiteľa od akéhokoľvek protiplnenia v prípadoch nevyžiadanej zásielky, nakoľko neexistencia odpovede nepredstavuje súhlas.

Článok 10

Obmedzenie používania určitých prostriedkov komunikácie na dialku

1. Použitie týchto prostriedkov dodávateľom si vyžaduje predchádzajúci súhlas spotrebiteľa:

- automatický telefónny systém bez ľudského vstupu (automatické telefónne zariadenie),
- faxový prístroj (fax).

2. Členské štáty zabezpečia, aby prostriedky komunikácie na dialku, odlišné od uvedených v odseku 1, ktoré umožňujú individuálnu komunikáciu, mohli byť použité iba v prípade, ak neexistuje jednoznačná námietka zo strany spotrebiteľa.

Článok 11

Právna alebo administratívna náprava

1. Členské štáty zabezpečia existenciu primeraných a účinných prostriedkov, ktoré v záujme spotrebiteľov zabezpečia súlad s touto smernicou.

2. Prostriedky uvedené v odseku 1 budú obsahovať ustanovenia, ktoré umožnia jednému alebo viacerým z nasledujúcich orgánov, tak, ako to určujú vnútroštátne právne predpisy, vystupovať v rámci vnútroštátnych právnych predpisov v súdnom konaní alebo konať v spolupráci s príslušnými administratívnymi orgánmi s cieľom zabezpečiť uplatnenie vnútroštátnych ustanovení na vykonávanie tejto smernice:

- a) verejné orgány alebo ich predstavitelia;
 - b) spotrebiteľské organizácie, ktoré majú legitímny záujem o ochranu spotrebiteľa;
 - c) profesionálne organizácie, ktoré majú legitímny záujem na konaní.
3. a) Členské štáty môžu stanoviť, že dôkazné bremeno týkajúce sa poskytnutia informácií vopred, písomného potvrdenia, dodržania časových limitov alebo súhlasu spotrebiteľa možno previesť na dodávateľa.
- b) Členské štáty prijímajú opatrenia potrebné na zabezpečenie toho, aby dodávateľia a prevádzkovatelia komunikačných prostriedkov, ak je to možné, upustili od činností, ktoré nie sú v súlade s opatreniami prijatými na základe tejto smernice.

4. Členské štáty môžu zabezpečiť dobrovoľný dozor samoregulačných orgánov nad súladom s ustanoveniami tejto smernice a pridať možnosť obrátiť sa na takéto organizácie s cieľom

urovnať spory k opatreniam, ktoré musia členské štáty prijať, aby zabezpečili súlad s ustanoveniami tejto smernice.

Článok 12

Záväzná podstata

1. Spotrebiteľ sa nemôže vzdať práv, ktoré mu prislúchajú po transponovaní tejto smernice do vnútroštátnych právnych predpisov.

2. Členské štáty prijímajú opatrenia potrebné na zabezpečenie toho, aby spotrebiteľ nestratil ochranu, ktorú mu poskytuje táto smernica vzhľadom na voľbu práva nečlenskej krajiny, ako práva, ktorým sa bude zmluva riadiť, ak je takáto krajina v tesnom spojení s územím jedného alebo viacerých členských štátov.

Článok 13

Pravidlá spoločenstva

1. Ustanovenia tejto smernice platia do tej miery, pokiaľ neexistujú konkrétne ustanovenia v pravidlách práva spoločenstva, ktoré upravujú určité druhy zmlúv na dialku ako celok.

2. Ak špecifické pravidlá spoločenstva obsahujú ustanovenia, ktoré upravujú iba určité aspekty dodávania tovaru alebo poskytovania služieb, pre takéto špecifické aspekty zmlúv na dialku platia tieto ustanovenia a nie ustanovenia tejto smernice.

Článok 14

Minimálna doložka

Členské štáty môžu zaviesť alebo udržiavať, v oblasti upravenej touto smernicou, striktnjšie ustanovenia v súlade so zmluvou na zabezpečenie vyššej úrovne ochrany spotrebiteľa. Takéto ustanovenia budú vo všeobecnom záujme obsahovať, kde je to primerané, zákaz obchodovania s niektorými druhmi tovaru alebo služieb, najmä liečivých výrobkov, v rámci svojho územia prostredníctvom zmlúv na dialku, s primeraným zreteľom na zmluvu.

Článok 15

Vykonávanie

1. Členské štáty uvedú do účinnosti zákony, iné právne predpisy a správne opatrenia potrebné na dosiahnutie súladu s touto smernicou najneskôr do troch rokov po tom, čo táto smernica nadobudne účinnosť. Bezodkladne o tom budú informovať Komisiu.

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

3. Členské štáty oznámia Komisii znenie ustanovení vnútroštátnych právnych predpisov, ktoré prijímú v oblasti pôsobnosti tejto smernice.

4. Najneskôr štyri roky po uvedení tejto smernice do účinnosti odovzdá Komisia Európskemu parlamentu a Rade správu o vykonávaní tejto smernice, ako aj, ak to bude primerané, návrh jej novelizácie.

Článok 16

Informácie pre spotrebiteľa

Členské štáty prijímú príslušné opatrenia potrebné na informovanie spotrebiteľov o transponovaní tejto smernice do vnútroštátneho práva a podporia, kde je to vhodné, profesionálne organizácie, aby informovali spotrebiteľov o príslušných právnych postupoch.

Článok 17

Systém sťažností

Komisia bude študovať možnosť zavedenia účinných opatrení zaoberajúcich sa sťažnosťami spotrebiteľom vzhľadom na zmluvy

na diaľku. Do dvoch rokov po uvedení tejto smernice do účinnosti odovzdá Komisia Európskemu parlamentu a Rade správu o výsledkoch štúdií ako aj, ak to bude primerané, príslušné návrhy.

Článok 18

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

Článok 19

Táto smernica je adresovaná členským štátom.

V Bruseli 20. mája 1997

Za Európsky parlament

predseda

J. M. GIL-ROBLES

za Radu

predseda

J. VAN AARTSEN

PRÍLOHA I

Komunikačné prostriedky, na ktoré sa vzťahuje článok 2 (4)

- Neadresovaná tlačovina
 - Adresovaná tlačovina
 - Štandardný list
 - Inzercia v tlači obsahujúca formulár objednávky
 - Katalóg
 - Telefón s ľudským vstupom
 - Telefón bez ľudského vstupu (automatické telefónne zariadenie, audiotext)
 - Rádio
 - Videofón (telefón s obrazovkou)
 - Videotex (mikropočítač a televízna obrazovka) s klávesnicou alebo obrazovkou reagujúcou na dotyk
 - Elektronická pošta
 - Fax
 - Televízia (predaj cez telefón).
-

PRÍLOHA II

Finančné služby v zmysle článku 3 (1)

- Investičné služby
- Operácie poisťovania a zaistovania
- Bankové služby
- Operácie týkajúce sa obchodovania s termínovými obchodmi alebo opciami

Medzi takéto služby patria najmä:

- investičné služby uvedené v prílohe k smernici 93/22/EHS ⁽¹⁾: služby kolektívneho investičného podnikania;
- služby, na ktoré sa vzťahujú činnosti podliehajúce vzájomnému uznaniu, uvedené v prílohe k smernici 89/646/EHS; ⁽²⁾
- operácie, na ktoré sa vzťahujú poisťovacie a zaistovacie činnosti uvedené v:
 - článku 1 smernice 73/239/EHS, ⁽³⁾
 - prílohe k smernici 79/267/EHS, ⁽⁴⁾
 - smernica 64/225/EHS, ⁽⁵⁾
 - smernice 92/49/EHS ⁽⁶⁾ a 92/96/EHS ⁽⁷⁾.

⁽¹⁾ Ú. v. ES L 141, 11.6.1993, s. 27.

⁽²⁾ Ú. v. ES L 386, 30.12.1989, s. 1. Smernica zmenená a doplnená smernicou 92/30/EHS (Ú. v. ES L 110, 28.4.1992, s. 52).

⁽³⁾ Ú. v. ES L 228, 16.8.1973, s. 3. Smernica naposledy zmenená a doplnená smernicou 92/49/EHS (Ú. v. ES L 228, 11.8.1992, s. 1).

⁽⁴⁾ Ú. v. ES L 63, 13.3.1979, s. 1. Smernica naposledy zmenená a doplnená smernicou 90/619/EHS (Ú. v. ES L 330, 29.11.1990, s. 50).

⁽⁵⁾ Ú. v. ES 56, 4.4.1964, s. 878/64. Smernica zmenená a doplnená aktom o prístupí z roku 1973.

⁽⁶⁾ Ú. v. ES L 228, 11.8.1992, s. 1.

⁽⁷⁾ Ú. v. ES L 360, 9.12.1992, s. 1.