



Rada  
Evropské unie

Brusel 13. května 2022  
(OR. en)

9053/22

---

---

Interinstitucionální spis:  
2022/0147(COD)

---

---

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

#### PRŮVODNÍ POZNÁMKA

---

Odesílatel:	Martine DEPREZOVÁ, ředitelka, za generální tajemnici Evropské komise
Datum přijetí:	12. května 2022
Příjemce:	Generální sekretariát Rady
Č. dok. Komise:	COM(2022) 204 final
Předmět:	Návrh SMĚRNICE EVROPSKÉHO PARLAMENTU A RADY, kterou se mění směrnice 2011/83/EU o smlouvách o finančních službách uzavřených na dálku a zrušuje směrnice 2002/65/ES

---

Delegace naleznou v příloze dokument COM(2022) 204 final.

---

Příloha: COM(2022) 204 final



EVROPSKÁ  
KOMISE

V Bruselu dne 11.5.2022  
COM(2022) 204 final

2022/0147 (COD)

Návrh

**SMĚRNICE EVROPSKÉHO PARLAMENTU A RADY,**

**kteřou se mění směrnice 2011/83/EU o smlouvách o finančních službách uzavřených na  
dálku a zrušuje směrnice 2002/65/ES**

(Text s významem pro EHP)

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

## DŮVODOVÁ ZPRÁVA

### 1. SOUVISLOSTI NÁVRHU

#### • Odůvodnění a cíle návrhu

Cílem směrnice 2002/65/ES o uvádění finančních služeb pro spotřebitele na trh na dálku (dále jen „směrnice“) je zajistit volný pohyb finančních služeb na jednotném trhu prostřednictvím harmonizace některých pravidel ochrany spotřebitele v této oblasti a zajistit vysokou úroveň ochrany spotřebitele. Pokud neexistují právní předpisy EU pro konkrétní produkty nebo horizontální pravidla EU vztahující se na konkrétní finanční službu pro spotřebitele, vztahuje se směrnice horizontálně na jakoukoli současnou nebo budoucí službu bankovní, úvěrové, pojistné, osobní důchodové, investiční nebo platební povahy sjednanou prostřednictvím prostředku komunikace na dálku (tj. bez současné fyzické přítomnosti obchodníka a spotřebitele). Směrnice stanoví informace, které mají být spotřebiteli poskytnuty před uzavřením smlouvy na dálku (předsmluvní informace), u některých finančních služeb přiznává spotřebiteli právo na odstoupení od smlouvy a stanoví pravidla pro nevyžádané služby a nevyžádaná sdělení.

Směrnice byla podrobena **hodnocení** v rámci programu pro účelnost právních předpisů (REFIT) a Komise předložila jeho výsledky v **pracovním dokumentu útvarů Komise**<sup>1</sup>. Hlavní výsledky hodnocení lze shrnout do dvou obecných závěrů. První z nich spočívá v tom, že po vstupu směrnice v platnost byla přijata řada právních předpisů EU pro konkrétní produkty (jako např. směrnice o spotřebitelském úvěru<sup>2</sup> nebo směrnice o hypotečních úvěrech<sup>3</sup>) a horizontálních právních předpisů EU (jako např. obecné nařízení o ochraně údajů<sup>4</sup>), které se týkají aspektů práv spotřebitelů v souvislosti s finančními službami, na něž se rovněž vztahuje směrnice. Dopad těchto nedávno přijatých právních předpisů spočívá v tom, že význam a přidaná hodnota směrnice se následně snížily. Druhým závěrem je, že hodnocení nicméně zdůraznilo, že směrnice je v řadě oblastí stále relevantní (např. pro některé nákladné investice, jako jsou diamanty, nadále platí ustanovení o právu na předsmluvní informace). Hodnocení zdůraznilo, že prvek záchranné sítě zajišťuje spotřebitelům určitou úroveň ochrany u smluv uzavíraných na dálku, a to i v případě finančních produktů, které dosud nepodléhají žádným právním předpisům EU (např. se směrnice uplatňuje v případě neexistence pravidel EU pro kryptoaktiva). Hodnocení rovněž poukázalo na to, že řada vývojových trendů, jako je rostoucí digitalizace služeb, ovlivnila účinnost směrnice při dosahování jejích hlavních cílů, jimiž jsou zajištění vysoké úrovně ochrany spotřebitele a podpora přeshraničního uzavírání finančních služeb prodávaných na dálku.

Vedle různých politických a legislativních opatření Komise se v posledních 20 letech **rychle změnilo uvádění finančních služeb pro spotřebitele na trh na dálku**. Poskytovatelé

---

<sup>1</sup> Evropská komise, pracovní dokument útvarů Komise, hodnocení směrnice 2002/65/ES o uvádění finančních služeb pro spotřebitele na trh na dálku, SWD (2020) 261 final.

<sup>2</sup> Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2008/48/ES ze dne 23. dubna 2008 o smlouvách o spotřebitelském úvěru a o zrušení směrnice Rady 87/102/EHS (Úř. věst. L 133, 22.5.2008, s. 66).

<sup>3</sup> Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2014/17/EU ze dne 4. února 2014 o smlouvách o spotřebitelském úvěru na nemovitosti určené k bydlení a o změně směrnic 2008/48/ES a 2013/36/EU a nařízení (EU) č. 1093/2010 (Úř. věst. L 60, 28.2.2014, s. 34).

<sup>4</sup> Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (Úř. věst. L 119, 4.5.2016, s. 1...).

finančních služeb a spotřebitelé opustili ve směrnici zmíněný fax a objevili se noví hráči (např. fintech společnosti) s novými obchodními modely a novými distribučními kanály (např. finanční služby prodávané online). Spotřebitelé jsou ochotni v této souvislosti používat digitální nástroje a nakupují finanční produkty a služby online, což vede zavedené hráče k tomu, aby přizpůsobili své postupy uvádění na trh a obchodní postupy. Pandemie COVID-19 a z ní vyplývající omezení volného pohybu osob rovněž obecně urychlily využívání online nakupování. V tomto ohledu směrnice rovněž sehrála úlohu při zajišťování poskytování finančních služeb a zároveň vysoké úrovně ochrany spotřebitele, například v bankovním sektoru, zejména pro účely digitálního onboardingu<sup>5</sup>. Omezení volného pohybu osob během pandemie znamenala, že osobní setkání spotřebitelů a poskytovatelů v bankách byla omezena na minimum. V důsledku toho probíhal digitální onboarding potenciálních klientů pravidelněji. V takových případech poskytovatelé finančních služeb při žádosti o stanovisko příslušných orgánů uplatňovali pravidla směrnice, neboť smlouva byla uzavírána „na dálku“ (tj. bez současné fyzické přítomnosti poskytovatele finanční služby a spotřebitele). Vzhledem k výsledku hodnocení Komise zařadila směrnici do pracovního programu Komise na rok 2020 pro přezkum v rámci programu REFIT<sup>6</sup>. Za tímto účelem provedla Komise v roce 2021 posouzení dopadů, které vycházelo z výše uvedeného hodnocení. Výsledkem posouzení dopadů je níže uvedený legislativní návrh.

Cílem návrhu je zjednodušit a modernizovat právní rámec zrušením stávající směrnice o uvádění finančních služeb pro spotřebitele na trh na dálku a zahrnutím příslušných aspektů práv spotřebitelů týkajících se smluv o finančních službách uzavřených na dálku do oblasti působnosti horizontálně použitelné směrnice o právech spotřebitelů.

Celkový cíl právního předpisu zůstává nezměněn: podporovat poskytování finančních služeb na vnitřním trhu a zároveň zajistit vysokou úroveň ochrany spotřebitele. Tohoto cíle dosahuje pěti různými způsoby:

- **Úplná harmonizace:** Stejně vysokou úroveň ochrany spotřebitele na celém jednotném trhu nejlépe zajistí úplná harmonizace. Harmonizace znamená, že pravidla budou podobná pro všechny poskytovatele finančních služeb a spotřebitelům budou zaručena stejná práva ve všech členských státech EU.
- **Předmluvní informace:** Obdržení klíčových informací včas a jasným a srozumitelným způsobem, ať už v elektronické nebo papírové podobě, zajišťuje potřebnou transparentnost a posiluje postavení spotřebitele. V tomto ohledu je cílem návrhu upravit, jaké předmluvní informace mají být poskytovány, jakým způsobem a kdy. Pravidla jsou konkrétně modernizována v tom smyslu, že byly doplněny některé podrobnosti, které nebyly ve směrnici 2002/65/ES uvedeny, jako je například poskytnutí e-mailové adresy poskytovatelem finančních služeb. Návrh rovněž upravuje způsob poskytování informací v souvislosti s elektronickou komunikací. Návrh stanoví pravidla, kdy mají být informace poskytnuty, aby spotřebitelé měli dostatek času na pochopení získaných předmluvních informací a mohli je vstřebet před vlastním uzavřením smlouvy.

<sup>5</sup> Digitální onboarding je proces, při kterém si potenciální spotřebitel a poskytovatel finančních služeb, aniž by se osobně setkali a zcela digitalizovaným způsobem, vyměňují názory v reálném čase s tím cílem, aby se spotřebitel stal klientem poskytovatele finančních služeb.

<sup>6</sup> Sdělení Komise Evropskému parlamentu, Radě, Evropskému hospodářskému a sociálnímu výboru a Výboru regionů, Upravený pracovní program Komise na rok 2020 – Unie, která si klade vyšší cíle, COM(2020) 440 final.

- **Právo na odstoupení od smlouvy:** Právo na odstoupení od smlouvy je základním právem spotřebitele. To je důležité zejména v oblasti finančních služeb, protože některé produkty a služby jsou složité a mohou být obtížně srozumitelné. Toto právo bylo posíleno dvěma konkrétními způsoby: za prvé, obchodník musí poskytnout tlačítko pro odstoupení od smlouvy, v případě, že spotřebitel uzavírá elektronickými prostředky smlouvu o finančních službách na dálku. Tímto způsobem se pro spotřebitele usnadní uplatnění tohoto práva; za druhé, a v souvislosti s tím, kdy mají být poskytnuty předsmulvné informace, obchodník poskytne oznámení o právu na odstoupení od smlouvy v případě, že předsmulvné informace byly obdrženy méně než jeden den od uzavření smlouvy.
- **Online spravedlnost:** Smlouvy o finančních službách jsou stále častěji uzavírány elektronickými prostředky. Proto návrh v zájmu zajištění vysoké úrovně ochrany spotřebitele stanoví zvláštní pravidla na ochranu spotřebitelů při uzavírání smluv o finančních službách elektronickými prostředky. Za prvé stanoví pravidla týkající se náležitých vysvětlení, které se uskutečňují na dálku, včetně vysvětlení prostřednictvím online nástrojů (např. robotické poradenství nebo chatovací schránky). Pravidla stanoví požadavky na informace, které má obchodník spotřebiteli poskytnout, a možnost spotřebitele, pokud jsou použity online nástroje, požádat o lidský zásah. Spotřebitel by proto měl mít vždy možnost komunikovat s člověkem zastupujícím obchodníka. Cílem návrhu je rovněž zajistit, aby obchodníci nevyužívali předsudků spotřebitelů. V tomto ohledu se jim zakazuje, aby svá online rozhraní nastavovali způsobem, který může narušit nebo zhoršit schopnost spotřebitele učinit svobodné, nezávislé a informované rozhodnutí nebo volbu.
- **Prosazování:** Návrh rovněž zpřísňuje pravidla pro prosazování práva v souvislosti s poskytováním finančních služeb: rozšiřuje pravidla pro prosazování a sankce, která se v současné době v rámci směrnice 2011/83/EU o právech spotřebitelů (dále jen „směrnice o právech spotřebitelů“) použijí na smlouvy o finančních službách uzavřené na dálku, včetně změn zavedených směrnicí o lepším prosazování a modernizaci (EU) 2019/2161, pokud jde o sankce v případě přeshraničních rozsáhlých porušení.

- **Soulad s platnými předpisy v této oblasti politiky**

Směrnice 2002/65/EU a směrnice 2011/83/EU sdílí řadu podobných rysů. Obě poskytují spotřebitelům základní práva, jako je právo na odstoupení od smlouvy a právo na předsmulvné informace. Obě upravují smlouvy uzavírané na dálku a obě se uplatňují horizontálně a slouží jako obecné právní předpisy. V současné době však směrnice 2011/83/EU vylučuje z oblasti působnosti všechny finanční služby. Účelem tohoto návrhu je ukončit celkové vyloučení finančních služeb ze směrnice 2011/83/EU rozšířením její oblasti působnosti tak, aby se vztahovala i na finanční služby uzavírané na dálku. To znamená, že řada článků ze stávající směrnice 2011/83/EU se bude vztahovat na finanční služby prodávané na dálku. Do směrnice 2011/83/EU bude zařazena zvláštní kapitola o smlouvách uzavřených na dálku týkajících se finančních služeb pro spotřebitele. Návrh tak zajišťuje soulad se stávajícími politickými ustanoveními jak v oblasti ochrany spotřebitele, tak v oblasti finančních služeb.

Tento návrh zajišťuje soulad se stávajícími pravidly v oblasti finančních služeb. Je tomu tak proto, že vztah mezi oběma oblastmi je upraven zásadou, podle níž pokud je ustanovení této směrnice v rozporu s ustanovením jiného právního předpisu Unie, který upravuje konkrétní

odvětví, ustanovení tohoto jiného právního předpisu Unie se upřednostní a použije se na uvedená konkrétní odvětví. Zvláštní pozornost byla věnována zajištění jasného vymezení překryvů mezi právními předpisy pro konkrétní produkty a tímto návrhem, zejména pokud jde o právo na předšmluvní informace, právo na odstoupení od smlouvy a náležitá vysvětlení.

Tento návrh je v souladu se stávajícími horizontálními pravidly týkajícími se práv spotřebitelů nad rámec směrnice 2011/83/EU, včetně směrnice 2005/29/ES o nekalých obchodních praktikách vůči spotřebitelům na vnitřním trhu a směrnice 2006/114/ES o klamavé a srovnávací reklamě, které se již na finanční služby vztahují.

- **Soulad s ostatními politikami Unie**

Cíle návrhu jsou v souladu s politikami a cíli EU.

Návrh je v souladu s ostatními právními předpisy a politikami EU, zejména v oblasti ochrany spotřebitele a finančních služeb, a doplňuje je.

Komise uznává významný dopad digitální transformace na každodenní život a mezi své hlavní ambice zařadila potřebu Evropy připravené na digitální věk. V září 2020 přijala Komise [akční plán unie kapitálových trhů](#) a [balíček pro oblast digitálních financí](#), který zahrnuje strategii v oblasti digitálních financí a legislativní návrhy týkající se kryptoměn a digitální odolnosti pro konkurenceschopný finanční sektor EU, který spotřebitelům nabízí přístup k inovativním finančním produktům a současně jim poskytuje ochranu a zajišťuje finanční stabilitu. Akční plán unie kapitálových trhů se skládá z řady opatření, včetně konkrétního opatření na zvýšení důvěry v kapitálové trhy. V tomto ohledu návrh zohledňuje tyto nedávné iniciativy a jeho cílem je modernizovat pravidla a zároveň zvýšit důvěru spotřebitelů.

## 2. PRÁVNÍ ZÁKLAD, SUBSIDIARITA A PROPORCIONALITA

- **Právní základ**

Ochrana spotřebitele spadá do společné působnosti („sdílená pravomoc“) EU a členských států EU. Jak stanoví článek 169 Smlouvy o fungování EU (dále jen „Smlouva o fungování EU“), musí EU přispívat k ochraně hospodářských zájmů spotřebitelů a k podpoře jejich práva na informace a vzdělávání, a to za účelem ochrany jejich zájmů. Základem tohoto návrhu je článek 114 Smlouvy o fungování EU. To je v souladu s čl. 169 odst. 2 písm. a) Smlouvy o fungování EU právní základ pro přijímání opatření, která přispívají k dosažení cílů článku 169 Smlouvy o fungování EU v souvislosti s vytvářením jednotného trhu.

- **Subsidiarita (v případě nevýlučné pravomoci)**

Uplatní se zásada subsidiarity, jelikož návrh nespadá do výlučné pravomoci Unie.

Předpokládá se, že s digitalizací a potenciálním vstupem nových digitálních aktérů na finanční trh přeshraniční poskytování finančních služeb poroste. V důsledku toho budou společná pravidla EU připravená na digitální věk pro dosažení cílů politiky EU jak potřebnější, tak účinnější. Proto lze horizontální pravidla upravující současné i budoucí finanční služby stanovit pouze prostřednictvím aktu EU.

Cíle navrhovaného opatření nemohou být uspokojivě dosaženy členskými státy, a proto jich lze z důvodu rozsahu nebo účinků navrhovaného opatření lépe dosáhnout na úrovni Unie. Smlouva stanoví opatření s cílem zajistit vytvoření a fungování jednotného trhu s vysokou úrovní ochrany spotřebitelů a s volným pohybem služeb.

- **Proporcionalita**

V souladu se zásadou proporcionality nepřekračuje tento návrh rámec toho, co je nezbytně nutné k dosažení jeho cílů.

Navrhovaná pravidla by pro dodavatele znamenala určité náklady, které by však nepřekračovaly rámec toho, co by bylo považováno za přijatelné v souvislosti s ambiciózním přístupem, který obstojí v budoucnosti a povede k větším přínosům pro spotřebitele, dodavatele a širší společnost.

- **Volba nástroje**

Směrnice 2002/65/ES bude zrušena a do směrnice 2011/83/EU bude zavedena řada ustanovení týkajících se finančních služeb pro spotřebitele uzavřených na dálku. To umožní členským státům změnit platné právní předpisy v rozsahu, který je nezbytný k zajištění souladu s nimi.

### 3. **VÝSLEDKY HODNOCENÍ *EX POST*, KONZULTACÍ SE ZÚČASTNĚNÝMI STRANAMI A POSOUZENÍ DOPADŮ**

- **Hodnocení *ex post* / kontroly účelnosti platných právních předpisů**

V roce 2006 předložila Komise [zprávu](#) o provádění směrnice 2002/65/ES. V této zprávě Komise dospěla k závěru, že není schopna splnit požadavky čl. 20 odst. 1 směrnice, protože členské státy se opozdily s jejím provedením, a informovala spolunormotvůrce, že další zpráva bude předložena později. V roce 2009 Komise předložila [zprávu](#) podle čl. 20 odst. 1 směrnice.

V [akčním plánu finančních služeb pro spotřebitele z roku 2017](#) se Evropská komise zavázala posoudit, zda je trh retailových finančních služeb prodávaných na dálku stále vhodný k danému účelu s cílem identifikovat potenciální rizika pro spotřebitele a obchodní příležitosti, jež tento trh přináší, a na tomto základě rozhodnout o potřebě změnit požadavky na prodej na dálku. [Behaviorální studie zveřejněná v roce 2019](#) se zabývala tím, jak chování spotřebitelů ovlivňují techniky, které poskytovatelé retailových finančních služeb používají online ve fázi reklamy a před uzavřením smlouvy. Na základě [pracovního programu na rok 2019](#) zahájila Komise [plnohodnotné hodnocení](#) směrnice. Hodnocení bylo zveřejněno v listopadu 2020.

[Pracovní dokument útvarů Komise z roku 2020](#) odhalil, že směrnice 2002/65/ES byla částečně účinná při zvyšování ochrany spotřebitele a méně účinná při přispívání ke konsolidaci jednotného trhu kvůli vnitřním a vnějším překážkám. Komise v něm došla k závěru, že směrnice má stále přidanou hodnotu EU a že cíle stanovené v článku 1 směrnice jsou stále relevantní. Digitalizace však zhoršila některé aspekty, které směrnice plně neřešila, včetně toho, jak a kdy by měly být informace poskytovány. Pracovní dokument útvarů Komise z roku 2020 rovněž dospěl k závěru, že postupné zavádění právních předpisů EU pro

konkrétní produkty, jako je směrnice 2008/48/EU<sup>7</sup>, směrnice 2014/17<sup>8</sup>, směrnice 2014/92<sup>9</sup>, a horizontálních právních předpisů EU, jako je nařízení 2016/679<sup>10</sup>, přijatých po vstupu směrnice v platnost, vedlo ke značnému překrývání, což způsobilo právní a praktické obtíže.

V [pracovním programu Komise na rok 2020](#) je tato směrnice uvedena v rámci iniciativ programu REFIT jako předmět možné revize.

- **Konzultace se zúčastněnými stranami**

V posledních několika letech provedla Komise několik konzultací týkajících se pravidel použitelných na finanční služby pro spotřebitele uzavřené na dálku na úrovni EU. Zúčastněné strany byly konzultovány v rámci hodnocení REFIT, jehož výsledky byly zveřejněny v roce 2020, a v rámci posouzení dopadů provedeného při přezkumu směrnice v rámci programu REFIT. V rámci hodnocení REFIT a přezkumu v rámci programu REFIT byly vedle dalších částí konzultací (průzkumy mezi spotřebiteli, rozhovory se zúčastněnými stranami a průzkumy mezi nimi, cílené dotazníky určené vnitrostátním orgánům, dvoustranná setkání, semináře, setkání specializovaných expertních skupin členských států) provedeny dvě veřejné konzultace.

Rozsáhlý postup konzultací umožnil zjistit klíčové otázky. Zpětná vazba zúčastněných stran poukázala na digitalizaci trhu a rostoucí počet nedávno přijatých právních předpisů pro konkrétní produkty jako na hlavní faktory, které je třeba v procesu přezkumu zohlednit.

Respondenti ze všech skupin zúčastněných stran a členských států EU se shodují, že je třeba zlepšit pravidlo upravující překrývající se ustanovení směrnice a právních předpisů pro konkrétní produkty. Spotřebitelské organizace upřednostňují rozsáhlou revizi směrnice, například rozšířením oblasti působnosti pro zavedení pravidel pro reklamu. Zástupci podniků jsou pro zachování současného stavu nebo pro zrušení směrnice 2002/65/ES, pokud zůstane zachována horizontální povaha směrnice. Členské státy obecně podporují jakýkoli druh legislativní změny, pokud bude zachována horizontální povaha směrnice. Vnitrostátní orgány by podpořily přísnější ustanovení týkající se prosazování při zachování horizontální povahy směrnice.

Získané podněty byly shrnuty a použity k přípravě posouzení dopadů, které je k návrhu připojeno, jakož i k posouzení dopadu nových pravidel na zúčastněné strany.

- **Sběr a využití výsledků odborných konzultací**

Komise rovněž čerpala z řady vypracovaných studií a zpráv o problematice související s finančními službami pro spotřebitele, včetně: Studie společnosti Tetra, která je podkladem pro

---

<sup>7</sup> Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2008/48/ES ze dne 23. dubna 2008 o smlouvách o spotřebitelském úvěru a o zrušení směrnice Rady 87/102/EHS (Úř. věst. L 133, 22.5.2008, s. 66).

<sup>8</sup> Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2014/17/EU ze dne 4. února 2014 o smlouvách o spotřebitelském úvěru na nemovitosti určené k bydlení a o změně směrnic 2008/48/ES a 2013/36/EU a nařízení (EU) č. 1093/2010 (Úř. věst. L 60, 28.2.2014, s. 34)

<sup>9</sup> Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2014/92/EU ze dne 23. července 2014 o porovnatelnosti poplatků souvisejících s platebními účty, změně platebního účtu a přístupu k platebním účtům se základními prvky (Úř. věst. L 257, 28.8.2014, s. 214).

<sup>10</sup> Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) (Úř. věst. L 119, 4.5.2016)



posouzení dopadů směrnice (2021)<sup>11</sup>; studie společnosti ICF, která je podkladem pro hodnocení směrnice uvádění finančních služeb pro spotřebitele na trh na dálku (2020)<sup>12</sup>; behaviorální studie společnosti LE Europe a kol. týkající se digitalizace uvádění na trh a prodeje retailových finančních služeb na dálku (2019)<sup>13</sup>. V úvahu byly vzaty i další studie a zprávy týkající se směrnice o uvádění finančních služeb pro spotřebitele na trh na dálku, včetně [odpovědi společného kontrolního orgánu](#) na výzvu Evropské komise z února 2021 k poskytnutí poradenství v oblasti digitálního financování a souvisejících otázek.

- **Posouzení dopadů**

Komise provedla posouzení dopadů.

V rámci posouzení dopadů byly shromážděny informace o soudržnosti směrnice s dalšími překrývajícími se právními předpisy EU a tato soudržnost byla analyzována. Za tímto účelem bylo provedeno mapování příslušných právních předpisů EU pro konkrétní produkty a zvláštních právních předpisů EU, aby se zjistilo, zda byly všechny příslušné části směrnice převzaty do novějších právních předpisů EU. Iniciativa zkoumala, zda lze směrnici bezpečně zrušit, aniž by vznikly právní mezery a aniž by se snížila úroveň ochrany spotřebitele, a zároveň zajistit podporu jednotného trhu pro přeshraniční prodej finančních produktů a služeb prodávaných na dálku. Byl vyvozen závěr, že pouhé zrušení směrnice by vedlo ke snížení ochrany spotřebitele. Je tomu tak proto, že na některé finanční služby, pro které již platí právní předpisy EU, se vztahuje řada ustanovení směrnice (například právo na odstoupení od smlouvy u některých pojištění nebo právo na předšmluvní informace u dárkových karet v oblasti platebních služeb).

Ve druhém kroku, po analýze soudržnosti směrnice, bylo cílem posoudit, zda jsou zbývající „právně relevantní“ části směrnice pro zúčastněné strany stále prakticky relevantní (účinné). Jinými slovy, cílem tohoto druhého kroku bylo zjistit, zda stále relevantní prvky směrnice (například právo na odstoupení od smlouvy v oblasti pojištění) hrají významnou roli při ochraně spotřebitelů a konsolidaci jednotného trhu, zejména v souvislosti s digitalizací.

V rámci tohoto druhého kroku byl rovněž analyzován prvek záchranné sítě směrnice. Záchranná síť znamená, že pravidla směrnice se použijí vždy, když i) se na trhu objeví nový produkt, pro který dosud neexistují právní předpisy EU (např. virtuální měny jsou produktem finančních služeb, který dosud nepodléhá právním předpisům na úrovni EU), ii) právní předpisy pro konkrétní produkt nestanoví právo (práva) stanovené směrnicí (např. právo spotřebitele odstoupit od smlouvy ve stanovené lhůtě není v příslušných právních předpisech o pojištění stanoveno), iii) právní předpisy pro konkrétní produkt stanoví výjimky a produkt nespadá do oblasti působnosti směrnice (např. na spotřebitelské úvěry nižší než 200 EUR se nevztahuje směrnice 2008/48/ES – směrnice o spotřebitelském úvěru).

Dospělo se k závěru, že členské státy uplatňují záchrannou síť za různých okolností a v různých oblastech finančních služeb, například v oblasti investic do drahých vín a diamantů; v tomto případě byla ustanovení směrnice o předšmluvních informacích označena za rozhodné

---

<sup>11</sup> VVA, Study on possible impacts of a revision of the DMFSD (Studie možných dopadů revize směrnice o uvádění finančních služeb pro spotřebitele na trh na dálku), 2022 (bude zveřejněna spolu s návrhem).

<sup>12</sup> ICF, [Evaluation of Directive 2002/65/EC on Distance Marketing of Consumer Financial Services](#) (Hodnocení směrnice 2002/65/ES o uvádění finančních služeb pro spotřebitele na trh na dálku), 2020.

<sup>13</sup> LE Europe, VVA Europe, Ipsos NV, ConPolicy a Time.lex, [Behavioural study on the digitalisation of the marketing and distance selling of retail financial services](#) (Behaviorální studie digitalizace uvádění na trh a prodeje retailových finančních služeb na dálku), 2019.

právo. Další případy se týkají některých dárkových karet nespádajících do oblasti působnosti směrnice o platebních službách II nebo výše uvedeného případu digitálního onboardingu během pandemie COVID-19. Případy významu záchranné sítě byly zaznamenány i v soudních věcech, kdy vnitrostátní soud použil některá ustanovení směrnice (pravidla o předšmluvních informacích) na kryptoměny.

Pro dosažení cílů stanovených pro iniciativu byly posouzeny tyto možnosti: scénář beze změny politiky (možnost 0 – výchozí scénář), zrušení směrnice a neregulační opatření (možnost 1), komplexní revize (možnost 2), zrušení, modernizace příslušných ustanovení zavedených v horizontálních právních předpisech (možnost 3a), nebo zrušení, modernizace příslušných ustanovení zavedených v právních předpisech pro konkrétní produkty (možnost 3b).

Na základě získaných údajů a výsledku příslušného systému bodového hodnocení se upřednostňuje možnost 3a, a sice zrušení směrnice 2002/65/ES, modernizace a následné začlenění dosud relevantních článků (právo na předšmluvní informace a právo na odstoupení od smlouvy) do směrnice 2011/83/EU, rozšíření uplatňování některých pravidel směrnice 2011/83/EU na finanční služby pro spotřebitele uzavírané na dálku (např. pravidla o dodatečných platbách a pravidla o prosazování a sankcích) a zavedení nových cílených ustanovení k zajištění spravedlnosti při uzavírání finančních služeb spotřebiteli online. Tato možnost řeší zjištěné problémy a sleduje cíle nejúčinnějším, nejefektivnějším a nejprůměrnějším způsobem. Kromě toho zajišťuje vysokou úroveň soudržnosti.

Navrhovaný právní zásah činí současný rámec směrnice o uvádění finančních služeb pro spotřebitele na trh na dálku vhodným pro daný účel tím, že ruší ustanovení, která již nejsou relevantní. Toho všeho je dosaženo prostřednictvím pěti různých opatření:

- i) zajištěním úplné harmonizace pravidel týkajících se finančních služeb pro spotřebitele uzavíraných na dálku;
- ii) stanovením pravidel pro to, jaké předšmluvní informace, kdy a jakým způsobem mají být poskytovány, čímž se tato pravidla přizpůsobí digitálnímu věku;
- iii) v případě, že jsou smlouvy o finančních službách uzavírány elektronickými prostředky, usnadněním uplatnění práva na odstoupení od smlouvy pomocí tlačítka pro odstoupení od smlouvy a zajištěním toho, aby spotřebitelé, kteří měli méně než jeden den na vstřebání předšmluvních informací, byli po uzavření smlouvy informováni o právu na odstoupení od smlouvy;
- iv) zavedením dvou článků pro zajištění spravedlnosti online;
- v) posílením pravidel pro prosazování ustanovení o finančních službách pro spotřebitele uzavřených na dálku.

Tato právní revize tak zajišťuje vysokou úroveň ochrany spotřebitele, přizpůsobuje příslušná práva digitálnímu věku a zajišťuje, jak požadovaly všechny zúčastněné strany, funkci záchranné sítě pro případné budoucí nové produkty.

Tato upřednostňovaná možnost povede ke zrušení stávajících právních předpisů, aniž by byl vytvořen nový právní nástroj. Jako vhodný nástroj byla vybrána směrnice 2011/83/EU, neboť podobně jako směrnice o uvádění finančních služeb pro spotřebitele na trh na dálku poskytuje

horizontální práva a pravidla pro spotřebitele. Zavedení příslušných práv ze směrnice o uvádění finančních služeb pro spotřebitele na trh na dálku do směrnice 2011/83/EU tak zajistí, že bude zachován prvek záchranné sítě. V současné době směrnice 2011/83/EU úplně vylučuje ze své oblasti působnosti „finanční služby“. Již nyní však stanoví právo na předšmluvní informace a právo na odstoupení od smlouvy u ostatních smluv uzavřených na dálku.

Zvláštní pozornost byla věnována jednak zajištění požadované specifčnosti finančních služeb, jednak tomu, aby směrnice 2011/83/EU nebyla příliš složitá. Nejlepším zjištěným způsobem, jak postupovat, je uplatňovat v co největší míře pravidla, která jsou již ve směrnici 2011/83/EU stanovena pro finanční služby (např. ustanovení o prosazování a sankcích), nebo na tato pravidla navázat, a vytvořit tak konkrétnější pravidla a umístit je do zvláštní kapitoly týkající se finančních služeb pro spotřebitele uzavřených na dálku (např. tlačítko pro odstoupení od smlouvy týkající se uplatnění práva na odstoupení od smlouvy). Tato přidaná kapitola obsahuje některá nová pravidla (např. ustanovení o spravedlnosti online) a navazuje na stávající pravidla obsažená buď ve směrnici 2002/65/ES, nebo ve směrnici 2011/83/EU. Tato přidaná kapitola se bude týkat pouze finančních služeb pro spotřebitele uzavřených na dálku a nebude se vztahovat na jiné smlouvy, které upravuje směrnice o právech spotřebitelů.

Upřednostňovaná možnost by měla rovněž pozitivní dopad na snížení újmy spotřebitelů (nejméně 170–210 milionů EUR) a na důvěru spotřebitelů. Vyžadovala by určité náklady pro poskytovatele finančních služeb (nejméně okolo 19 milionů EUR) a orgány veřejné správy (nejméně okolo 6 milionů EUR).

- **Účelnost právních předpisů a zjednodušení**

Přezkum směrnice je zahrnut v oddíle pracovního programu Komise věnovaném programu REFIT. Návrh bude pro podniky znamenat náklady, ale očekává se, že díky právní jistotě se sníží i jejich zátěž.

Potenciál zjednodušení navrhované iniciativy vyplývá především ze zvoleného regulačního přístupu, kterým je zejména zrušení směrnice 2002/65/ES a zahrnutí malého počtu článků do směrnice 2011/83/EU. Kromě toho ke zjednodušení při uzavírání finančních služeb na dálku pro podniky přispějí i opatření zjednodušující požadavky na informace a přizpůsobující je digitálnímu využití a ustanovení, které jasně stanoví zásadu, podle níž v případě, že dva právní předpisy upravují stejnou skutkovou situaci, má právní předpis upravující konkrétní věc přednost před právním předpisem upravujícím pouze obecné záležitosti.

Pokud jde o sníženou zátěž pro orgány veřejné správy, předpokládá se, že vyšší stupeň právní srozumitelnosti a zjednodušený regulační rámec sníží počet stížností a zvýší míru jistoty a dodržování předpisů, což by postupy prosazování zefektivnilo. Očekává se také, že konkrétní opatření k posílení koordinace a zlepšení podmínek pro prosazování povedou ke zvýšení účinnosti při vymáhání povinností stanovených směrnicí.

Nebylo zjištěno, že by konkrétní dopady na malé a střední podniky byly významné.

- **Základní práva**

Tento návrh respektuje základní práva a dodržuje zásady uznané zejména v Listině základních práv Evropské unie. Usiluje především o zajištění plného dodržování pravidel o ochraně osobních údajů, vlastnických právech, zákazu diskriminace, ochraně rodinného a pracovního života a ochraně spotřebitele.

#### 4. ROZPOČTOVÉ DŮSLEDKY

Tento návrh nemá žádné důsledky pro rozpočet EU nebo rozpočet agentur EU, kromě běžných administrativních nákladů souvisejících se zajištěním souladu s právními předpisy EU, neboť se nezřizují žádné nové výbory a nejsou přijímány žádné finanční závazky.

#### 5. OSTATNÍ PRVKY

- **Plány provádění a způsob monitorování, hodnocení a podávání zpráv**

Bude-li revidovaná směrnice přijata, Komise bude po jejím vstupu v platnost monitorovat její provádění. Komise bude zejména odpovědná za monitorování dopadu směrnice na základě údajů poskytnutých ze strany orgánů členských států a poskytovatelů finančních služeb, které budou pokud možno vycházet ze stávajících zdrojů údajů, aby se zabránilo dodatečné zátěži jednotlivých zúčastněných stran.

- **Informativní dokumenty (u směrnic)**

Vzhledem k tomu, že návrh zavádí konkrétní změny stávající směrnice, měly by členské státy buď poskytnout Komisi znění konkrétních změn vnitrostátních pravidel, nebo v případě, že k takovým změnám nedojde, vysvětlit, které konkrétní vnitrostátní právní předpisy již změny stanovené v návrhu provádějí.

- **Podrobné vysvětlení konkrétních ustanovení návrhu**

##### **Článek 1 – Změny směrnice 2011/83/EU**

Článek 1 návrhu mění směrnici 2011/83/EU v různých bodech:

- (1) Ustanovení čl. 1 odst. 1 písm. a) a b) návrhu mění článek 3 směrnice 2011/83/EU ve třech případech: za prvé, zavádí do směrnice 2011/83/ES nový odstavec („čl. 3 odst. 1b“). Navrhovaný nový čl. 3 odst. 1b obsahuje odkazy na články stávající směrnice 2011/83/EU, které se přímo vztahují na smlouvy o finančních službách uzavírané na dálku, a rovněž uvádí články, které budou tvořit kapitolu o finančních službách uzavíraných na dálku. V tomto ohledu se použijí pravidla směrnice 2011/83/EU týkající se i) předmětu úpravy – článek 1; ii) definice – článek 2; iii) úrovně harmonizace; iv) poplatků za použití platebních prostředků – článek 19, ii) dodatečných plateb – článek 22; iv) prosazování a sankcí – články 23 a 24; v) imperativní povahy směrnice – článek 25; vi) informací – článek 26 – jsou rozšířeny na smlouvy o finančních službách pro spotřebitele uzavřené na dálku. Tímto způsobem se tedy stávající pravidla směrnice 2011/83/EU v těchto oblastech rozšiřují na smlouvy o finančních službách uzavřené mezi obchodníkem a spotřebitelem na dálku. Tím se zajistí, že tyto smlouvy o finančních službách budou podléhat podobným pravidlům jako ostatní kupní smlouvy a smlouvy o poskytování služeb, což zajistí vysokou úroveň ochrany spotřebitele a zároveň podpoří poskytování těchto služeb v rámci vnitřního trhu. Rozšíření pravidel na prosazování a sankce zajistí, že vnitrostátní dozorové orgány budou mít k dispozici nová pravidla pro zajištění účinných, přiměřených a odrazujících sankcí. Za druhé, stávající odstavec směrnice 2002/65/ES týkající se „předmětu a oblasti působnosti“ (článek 1 směrnice 2002/65/ES) se začleňují do navrhovaného čl. 3 odst. 1b směrnice

2011/83/ES. Za třetí, v zájmu zajištění právní jistoty se v návrhu navrhuje změnit čl. 3 odst. 3 písm. d) směrnice 2011/83/ES.

- (2) Ustanovení čl. 1 odst. 2 návrhu zavádí do směrnice 2011/83/EU kapitolu týkající se smluv o finančních službách pro spotřebitele uzavřených na dálku. Tato kapitola se vztahuje pouze na smlouvy o finančních službách uzavřené na dálku. Slučuje příslušné články směrnice 2002/65/ES, konkrétně právo na předšmluvní informace a právo na odstoupení od smlouvy, a zavádí dva nové články („Náležitá vysvětlení“, „Další ochrana týkající se online rozhraní“).
- (a) Ustanovení týkající se **práva na předšmluvní informace** má stejnou strukturu jako ve směrnici 2002/65/ES. Článek 1 návrhu však modernizuje ustanovení o právu na předšmluvní informace a přizpůsobuje je digitálnímu věku tak, že se zabývá tím, jaké informace se musí dostat ke spotřebiteli (například zahrnutí nutnosti, aby obchodník poskytl e-mailovou adresu), jak se informace musí dostat ke spotřebiteli (například kdy lze použít vrstvení informací a jaké požadavky na informace je třeba specifikovat) a kdy by se informace měly dostat ke spotřebiteli, konkrétně stanovením normy, že informace by se měly dostat ke spotřebiteli alespoň den před vlastním podpisem.
- (b) Pravidla týkající se **práva na odstoupení** od smluv o finančních službách uzavřených na dálku jsou z velké části stejná jako pravidla stanovená ve směrnici 2002/65/ES. Na základě návrhu směrnice o spotřebitelském úvěru<sup>14</sup> však byla doplněna pravidla, kdy by se informace měly dostat ke spotřebiteli. Pokud je tedy doba mezi poskytnutím předšmluvních informací a skutečným uzavřením smlouvy kratší než jeden den, je poskytovatel finančních služeb na dálku povinen po uzavření smlouvy poskytnout oznámení, v němž spotřebitele informuje o možnosti uplatnit své právo na odstoupení od smlouvy. Dalším příkladem posílení tohoto práva v digitální sféře je zahrnutí povinnosti obchodníka s finančními službami poskytnout tlačítko pro odstoupení od smlouvy. To by mělo usnadnit uplatnění práva na odstoupení od smlouvy v případě, že spotřebitel uzavře smlouvu o finančních službách elektronickými prostředky a chtěl by odstoupit od smlouvy v potřebném časovém rámci.
- (c) V kapitole tohoto návrhu byly zavedeny dva články, jejichž cílem je zlepšit **online spravedlnost** při nákupu finančních služeb pro spotřebitele: i) pokud obchodník poskytuje náležitá vysvětlení, mimo jiné pomocí online nástrojů, jako je robotické poradenství nebo chatovací schránky, musí obchodník spotřebiteli poskytnout a vysvětlit klíčové informace, včetně informací o hlavních rysech navrhované smlouvy o finančních službách. Kromě toho, pokud o to spotřebitel požádá, může požádat o lidský zásah, tedy o možnost, aby spotřebitel komunikoval s člověkem zastupujícím obchodníka; ii) pravidlo o další ochraně týkající se online rozhraní zakazuje obchodníkovi, aby ve svém online rozhraní zaváděl opatření, která by mohla narušit nebo zhoršit schopnost spotřebitelů učinit svobodné, nezávislé a informované rozhodnutí nebo volbu. Cílem tohoto ustanovení je co nejvíce zabránit předpojatosti spotřebitelů a zvýšit transparentnost.

<sup>14</sup> Návrh směrnice Evropského parlamentu a Rady o spotřebitelských úvěrech ze dne 30. června 2021 (COM(2021) 347 final).

Ostatní články tohoto návrhu jsou standardní ustanovení týkající se, v uvedeném pořadí, provedení, vstupu v platnost a adresátů tohoto návrhu.

Návrh

**SMĚRNICE EVROPSKÉHO PARLAMENTU A RADY,****kteřou se mění směrnice 2011/83/EU o smlouvách o finančních službách uzavřených na dálku a zrušuje směrnice 2002/65/ES**

(Text s významem pro EHP)

EVROPSKÝ PARLAMENT A RADA EVROPSKÉ UNIE,

s ohledem na Smlouvu o fungování Evropské unie, a zejména na článek 114 této smlouvy,  
s ohledem na návrh Evropské komise,  
po postoupení návrhu legislativního aktu vnitrostátním parlamentům,  
s ohledem na stanovisko Evropské centrální banky<sup>15</sup>,  
s ohledem na stanovisko Evropského hospodářského a sociálního výboru<sup>16</sup>,  
v souladu s řádným legislativním postupem,  
vzhledem k těmto důvodům:

- (1) Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2002/65/ES<sup>17</sup> stanoví na úrovni Unie pravidla pro uvádění finančních služeb pro spotřebitele na trh na dálku. Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2011/83/EU<sup>18</sup> současně stanoví mimo jiné pravidla použitelná na smlouvy o prodeji zboží a poskytování služeb uzavřené na dálku mezi obchodníkem a spotřebitelem.
- (2) Podle čl. 169 odst. 1 a čl. 169 odst. 2 písm. a) Smlouvy o fungování EU má Unie přispívat k dosažení vysoké úrovně ochrany spotřebitele prostřednictvím opatření přijatých podle článku 114 této Smlouvy. Článek 38 Listiny základních práv Evropské unie (dále jen „Listina“) stanoví, že v politikách Unie je zajištěna vysoká úroveň ochrany spotřebitele.

---

<sup>15</sup>

...

<sup>16</sup>

...

<sup>17</sup> Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2002/65/ES ze dne 23. září 2002 o uvádění finančních služeb pro spotřebitele na trh na dálku a o změně směrnice Rady 90/619/EHS a směrnic 97/7/ES a 98/27/ES (Úř. věst. L 271, 9.10.2002, s. 16).<sup>18</sup> Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2011/83/EU ze dne 25. října 2011 o právech spotřebitelů, kterou se mění směrnice Rady 93/13/EHS a směrnice Evropského parlamentu a Rady 1999/44/ES a zrušuje směrnice Rady 85/577/EHS a směrnice Evropského parlamentu a Rady 97/7/ES (Úř. věst. L 304, 22.11.2011, s. 64).

- (3) V rámci vnitřního trhu je v zájmu zajištění svobody volby nutný vysoký stupeň ochrany spotřebitele v oblasti smluv o finančních službách uzavřených na dálku, aby se zvýšila důvěra spotřebitelů v prodej na dálku.
- (4) Zajištění stejně vysoké úrovně ochrany spotřebitele na celém jednotném trhu nejlépe zajistí úplná harmonizace. Úplná harmonizace je nezbytná pro zajištění vysoké a rovnocenné úrovně ochrany zájmů všech spotřebitelů v Unii a pro vytvoření řádně fungujícího vnitřního trhu. Členským státům by proto nemělo být povoleno zachovávat ani zavádět jiná vnitrostátní ustanovení, než která jsou stanovena v této směrnici, pokud jde o aspekty, na něž se vztahuje tato směrnice, není-li v této směrnici uvedeno jinak. Kde tato harmonizovaná ustanovení nejsou, měly by mít členské státy i nadále možnost zachovávat nebo zavádět vnitrostátní právní předpisy.
- (5) Směrnice 2002/65/ES byla předmětem různých přezkumů. Tyto přezkumy odhalily, že postupné zavádění právních předpisů Unie pro konkrétní produkty vedlo k významnému překrývání se směrnicí 2002/65/ES a že digitalizace zhoršila některé aspekty, které uvedená směrnice plně neřeší.
- (6) Digitalizace přispěla k vývoji na trhu, který nebyl v době přijetí směrnice 2002/65/ES předpokládán. Rychlý technologický vývoj od té doby přinesl na trh finančních služeb významné změny. Ačkoli bylo na úrovni Unie přijato mnoho odvětvových aktů, finanční služby nabízené spotřebitelům se značně vyvinuly a diverzifikovaly. Objevily se nové produkty, zejména v online prostředí, a jejich využití se dále rozvíjí, často rychle a nepředvídatelně. V tomto ohledu je i nadále relevantní horizontální uplatňování směrnice 2002/65/ES. Uplatňování směrnice 2002/65/ES na finanční služby pro spotřebitele, které nejsou upraveny odvětvovými právními předpisy Unie, znamená, že se ve prospěch spotřebitelů a obchodníků uplatňuje soubor harmonizovaných pravidel. Tento prvek „záchranné sítě“ přispívá k zajištění vysoké úrovně ochrany spotřebitelů a zároveň k zajištění rovných podmínek pro obchodníky.
- (7) Vzhledem ke skutečnosti, že postupné zavádění odvětvových právních předpisů Unie vedlo ke značnému překrývání těchto právních předpisů se směrnicí 2002/65/ES a že digitalizace zhoršila některé aspekty, které směrnice plně neřeší, včetně toho, jak a kdy by měly být informace spotřebiteli poskytnuty, je nezbytné revidovat pravidla použitelná na smlouvy o finančních službách uzavřené mezi spotřebitelem a obchodníkem na dálku a zároveň zajistit uplatňování prvku „záchranné sítě“.
- (8) Směrnice 2011/83/EU, podobně jako směrnice 2002/65/ES, stanoví právo na předmluvní informace a právo na odstoupení od smlouvy u některých spotřebitelských smluv uzavřených na dálku. Tato doplňkovost je však omezená, neboť směrnice 2011/83/EU se nevztahuje na smlouvy o finančních službách.
- (9) Rozšíření oblasti působnosti směrnice 2011/83/EU na finanční služby uzavřené na dálku by mělo zajistit potřebnou doplňkovost. Vzhledem ke zvláštní povaze finančních služeb pro spotřebitele, zejména z důvodu jejich složitosti, by se však na smlouvy o finančních službách pro spotřebitele uzavřené na dálku neměla vztahovat všechna ustanovení směrnice 2011/83/EU. Potřebnou jasnost a právní jistotu by měla zajistit zvláštní kapitola s pravidly použitelnými pouze na smlouvy o finančních službách pro spotřebitele uzavřené na dálku.



- (10) Ačkoli by se na smlouvy o finančních službách uzavřené na dálku neměla vzhledem ke zvláštní povaze těchto služeb vztahovat všechna ustanovení směrnice 2011/83/EU, řada ustanovení směrnice 2011/83/EU, jako jsou příslušné definice, pravidla pro dodatečné platby, prosazování a sankce, by se měla vztahovat i na smlouvy o finančních službách uzavřené na dálku. Použití těchto ustanovení zajišťuje doplňkovost mezi různými typy smluv uzavřených na dálku. Rozšíření uplatňování pravidel o sankcích směrnice 2011/83/EU zajistí ukládání účinných, přiměřených a odrazujících pokut obchodníkům, kteří jsou odpovědní za rozsáhlá protiprávní jednání nebo rozsáhlá protiprávní jednání s unijním rozměrem.
- (11) Zvláštní kapitola směrnice 2011/83/EU by měla obsahovat stále relevantní a nezbytná pravidla směrnice 2002/65/ES, zejména pokud jde o právo na předmluvní informace a právo na odstoupení od smlouvy, a pravidla zajišťující spravedlivost online při uzavírání smluv o finančních službách na dálku.
- (12) Vzhledem k tomu, že smlouvy o finančních službách uzavřené na dálku jsou nejčastěji uzavírány elektronickými prostředky, měla by pravidla pro zajištění spravedlnosti online při uzavírání smluv o finančních službách na dálku přispět k dosažení cílů stanovených v článku 114 Smlouvy o fungování EU a článku 38 Listiny základních práv EU. Pravidlo o náležitých vysvětleních by mělo zajistit větší transparentnost a poskytnout spotřebiteli možnost požádat o lidský zásah, když komunikuje s obchodníkem prostřednictvím online rozhraní, jako je chatovací schránka nebo podobné nástroje. Obchodníkovi by mělo být zakázáno zavádět ve svém online rozhraní opatření, která by mohla narušit nebo omezit schopnost spotřebitele učinit svobodné, nezávislé a informované rozhodnutí nebo volbu.
- (13) Některé finanční služby pro spotřebitele se řídí zvláštními akty Unie, které se na tyto finanční služby nadále vztahují. V zájmu zajištění právní jistoty by mělo být vyjasněno, že pokud jiný akt Unie upravující konkrétní finanční služby obsahuje pravidla o předmluvních informacích nebo o výkonu práva na odstoupení od smlouvy, měla by se na tyto konkrétní spotřebitelské finanční služby vztahovat pouze příslušná ustanovení těchto jiných aktů Unie, pokud tyto akty nestanoví jinak. Pokud se například použije článek 186 směrnice Evropského parlamentu a Rady 2009/138/ES<sup>19</sup>, použijí se pravidla týkající se „lhůty pro odstoupení od smlouvy“ stanovená ve směrnici 2009/138/ES, a nikoli pravidla týkající se práva na odstoupení od smlouvy stanovená v této směrnici, a pokud se použije čl. 14 odst. 6 směrnice Evropského parlamentu a Rady 2014/17/EU<sup>20</sup>, neměla by se použít pravidla týkající se práva na odstoupení od smlouvy podle této směrnice. Rovněž některé akty Unie upravující konkrétní finanční služby<sup>21</sup> obsahují rozsáhlá a propracovaná pravidla,

<sup>19</sup> Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2009/138/ES ze dne 25. listopadu 2009 o přístupu k pojišťovací a zajišťovací činnosti a jejím výkonu (Solventnost II) (Úř. věst. L 335, 17.12.2009, s. 1.)

<sup>20</sup> Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2014/17/EU ze dne 4. února 2014 o smlouvách o spotřebitelském úvěru na nemovitosti určené k bydlení a o změně směrnic 2008/48/ES a 2013/36/EU a nařízení (EU) č. 1093/2010 (Úř. věst. L 60, 28.2.2014, s. 34).

<sup>21</sup> Například nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2019/1238 ze dne 20. června 2019 o panevropském osobním penzijním produktu (PEPP) (Úř. věst. L 198, 25.7.2019, s. 1), směrnice Evropského parlamentu a Rady 2014/65/EU ze dne 15. května 2014 o trzích finančních nástrojů a o změně směrnic 2002/92/ES a 2011/61/EU (Úř. věst. L 173, 12.6.2014, s. 349), směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/97 ze dne 20. ledna 2016 o distribuci pojištění (Úř. věst. L 26, 2.2.2016, s. 19), směrnice Evropského parlamentu a Rady 2014/92/EU ze dne 23. července 2014 o porovnatelnosti poplatků souvisejících s platebními účty, změně platebního účtu a přístupu k platebním účtům se základními prvky (Úř. věst. L 257, 28.8.2014, s. 214).

jejichž cílem je zajistit, aby spotřebitelé byli schopni porozumět základním rysům navrhované smlouvy. Některé akty Unie upravující konkrétní finanční služby, jako je směrnice 2014/17/EU o smlouvách o spotřebitelském úvěru na nemovitosti určené k bydlení<sup>22</sup>, kromě toho již stanoví pravidla pro náležitá vysvětlení, která mají obchodníci poskytnout spotřebitelům v souvislosti s navrhovanou smlouvou. V zájmu zajištění právní jistoty by se pravidla o náležitých vysvětleních stanovená v této směrnici neměla vztahovat na finanční služby spadající pod akty Unie upravující konkrétní finanční služby, které obsahují pravidla o informacích, jež mají být spotřebiteli poskytnuty před uzavřením smlouvy.

- (14) Smlouvy o finančních službách pro spotřebitele sjednávané na dálku vyžadují používání prostředků dálkové komunikace, které se používají v rámci systému odbytu na dálku nebo poskytování služeb na dálku, jež nevyžaduje současnou přítomnost obchodníka a spotřebitele. Za účelem řešení nepřetržitého vývoje těchto komunikačních prostředků by měly být definovány zásady, jež budou platit dokonce i pro prostředky, které ještě nejsou všeobecně používány nebo které ještě nejsou známé.
- (15) Jediná smlouva o finančních službách zahrnující postupné operace nebo samostatné operace stejné povahy, jež na sebe v čase navazují, může být v různých členských státech právně upravena rozdílným způsobem, je však důležité, aby se pravidla uplatňovala ve všech členských státech stejným způsobem. Za tímto účelem je třeba stanovit, aby se ustanovení upravující smlouvy o finančních službách uzavřené na dálku vztahovala na první ze série postupných operací nebo samostatných operací stejné povahy, jež na sebe v čase navazují a jež mohou být považovány za celek, bez ohledu na to, zda se na tuto operaci nebo sérii operací vztahuje jediná smlouva nebo několik po sobě následujících smluv. Za příklad „první dohody o službě“ může být považováno otevření bankovního účtu a za příklad „operací“ může být považováno uložení finančních prostředků na bankovní účet nebo vyzvednutí finančních prostředků z bankovního účtu či fondu. Doplnění nových prvků do první dohody o službě nepředstavuje „operaci“, ale doplňkovou smlouvu.
- (16) Za účelem vymezení oblasti působnosti této směrnice by se pravidla týkající se finančních služeb pro spotřebitele uzavřených na dálku neměla vztahovat na služby poskytované výhradně příležitostně a mimo obchodní strukturu určenou k uzavírání smluv na dálku.
- (17) Použití prostředků dálkové komunikace by nemělo vést k bezdůvodnému omezení informací poskytovaných spotřebiteli. V zájmu transparentnosti by měly být stanoveny požadavky, které zajistí, kdy by měly být informace spotřebiteli poskytnuty před uzavřením smlouvy uzavřené na dálku a jakým způsobem by se tyto informace měly ke spotřebiteli dostat. Aby se spotřebitelé mohli rozhodovat s plnou znalostí skutečností, měli by informace obdržet nejméně jeden den před uzavřením smlouvy uzavřené na dálku. Pouze ve výjimečných případech mohou být informace poskytnuty méně než den před uzavřením smlouvy o finanční službě na dálku. V případě, že je smlouva uzavřena méně než jeden den předem, měl by být obchodník povinen ve stanovené lhůtě spotřebitele upozornit na možnost odstoupit od smlouvy o finanční službě uzavřené na dálku.

---

<sup>22</sup> Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2014/17/EU ze dne 4. února 2014 o smlouvách o spotřebitelském úvěru na nemovitosti určené k bydlení a o změně směrnic 2008/48/ES a 2013/36/EU a nařízení (EU) č. 1093/2010 (Úř. věst. L 60, 28.2.2014, s. 34).

- (18) Požadavky na informace by měly být modernizovány a aktualizovány tak, aby zahrnovaly například e-mailovou adresu obchodníka a informace o rizicích a výnosech spojených s některými finančními službami pro spotřebitele. Spotřebitelé by rovněž měli být jasně informováni, pokud je jim předkládána cena přizpůsobena na základě automatizovaného zpracování.
- (19) Pokud finanční služba pro spotřebitele uzavřená na dálku obsahuje profil rizik a výnosů, měl by obsahovat takové prvky, jako je souhrnný ukazatel rizika doplněný popisným vysvětlením tohoto ukazatele, jeho hlavních omezení a popisné vysvětlení rizik, která jsou pro finanční službu podstatná, a možnou maximální ztrátu kapitálu, včetně informace o tom, zda může dojít ke ztrátě celého kapitálu.
- (20) Některé finanční služby mohou sledovat cíl v oblasti ochrany životního prostředí nebo sociální cíl, například přispívat k boji proti změně klimatu nebo přispívat ke snižování předlužení. Aby mohl spotřebitel učinit informované rozhodnutí, měl by být rovněž informován o konkrétních cílech v oblasti životního prostředí nebo sociálních cílech, na které se finanční služba zaměřuje.
- (21) Požadavky na informace by měly být přizpůsobeny tak, aby bylo přihlédnuto k technickým omezením určitých médií, například k omezenému počtu znaků na displejích určitých mobilních telefonů. Pokud obchodník v případě displejů mobilních telefonů přizpůbil obsah a prezentaci online rozhraní pro tato zařízení, musí být co nejméně a nejlépe uvedeny následující informace: informace o totožnosti obchodníka, hlavních znacích finanční služby pro spotřebitele, celkové ceně, kterou má spotřebitel zaplatit obchodníkovi za finanční službu pro spotřebitele, včetně všech daní placených prostřednictvím obchodníka, nebo, pokud nelze uvést přesnou cenu, základ pro výpočet ceny, který umožní spotřebiteli její ověření, a existenci či neexistenci práva na odstoupení od smlouvy, včetně podmínek, lhůt a postupů pro uplatnění tohoto práva. Ostatní informace by mohly být poskytnuty na dalších stránkách. Všechny informace by však měly být poskytnuty na trvalém nosiči před uzavřením smlouvy na dálku.
- (22) Při poskytování informací před uzavřením smlouvy elektronickými prostředky by tyto informace měly být prezentovány jasným a srozumitelným způsobem. V tomto ohledu by informace mohly být zvýrazněny, zarámovány a zasazeny do souvislosti v rámci displeje. Technika vrstvení byla testována a ukázala se jako užitečná pro některé finanční služby; její využití, konkrétně možnost prezentovat podrobné části informací prostřednictvím vyskakovacích oken nebo odkazů na doprovodné vrstvy, by mělo být podporováno. Možným způsobem poskytování předšmluvních informací je přístup „obsahů“ s využitím rozšiřitelných nadpisů. Na nejvyšší úrovni by spotřebitelé mohli najít hlavní témata, z nichž každé je možné kliknutím rozbalit, a být přesměrováni na podrobnější sdělení příslušných informací. Tímto způsobem má spotřebitel k dispozici všechny požadované informace na jednom místě, přičemž si zachovává kontrolu nad tím, co a kdy má zkontrolovat. Spotřebitelé by měli mít možnost stáhnout si všechny předšmluvní informace a uložit je jako samostatný dokument.
- (23) Spotřebitelé by měli mít právo na odstoupení od smlouvy bez sankcí a bez povinnosti předložit zdůvodnění. Pokud se právo na odstoupení od smlouvy neuplatní kvůli tomu, že spotřebitel výslovně požadoval splnění určité smlouvy uzavřené na dálku před uplynutím lhůty pro odstoupení, měl by obchodník o této skutečnosti spotřebitele informovat před zahájením plnění smlouvy.

- (24) Aby bylo zajištěno účinné uplatnění práva na odstoupení od smlouvy, neměl by být postup pro uplatnění tohoto práva náročnější než postup pro uzavření smlouvy na dálku.
- (25) U smluv uzavřených na dálku elektronickými prostředky by měl obchodník spotřebiteli poskytnout možnost použít tlačítko pro odstoupení od smlouvy. Aby bylo zajištěno účinné používání tlačítka pro odstoupení od smlouvy, měl by obchodník zajistit, že bude viditelné, a pokud spotřebitel tlačítko použije, měl by obchodník jeho použití náležitě zdokumentovat.
- (26) Spotřebitelé mohou potřebovat pomoc při rozhodování, která finanční služba je pro jejich potřeby a finanční situaci nejvhodnější. Členské státy by proto měly zajistit, aby obchodníci před uzavřením smlouvy o finanční službě uzavřené na dálku a v souvislosti s finančními službami, které spotřebiteli nabízejí, poskytli pomoc, spočívající v náležitém vysvětlení příslušných informací, včetně základních charakteristik nabízených produktů. Povinnost poskytnout náležitá vysvětlení je obzvláště důležitá v případě, že spotřebitelé mají v úmyslu uzavřít smlouvu o finanční službě na dálku a obchodník poskytuje vysvětlení prostřednictvím online nástrojů. Aby bylo zajištěno, že spotřebitel porozumí dopadům, které může mít smlouva na jeho ekonomickou situaci, měl by mít vždy možnost využít zásahu člověka jménem obchodníka.
- (27) Při uzavírání smluv o finančních službách na dálku by obchodníci měli mít zakázáno používat strukturu, návrh, funkci nebo způsob fungování svého online rozhraní způsobem, který by mohl narušit nebo omezit schopnost spotřebitele učinit svobodné, nezávislé a informované rozhodnutí nebo volbu.
- (28) Směrnice 2011/83/EU by proto měla být odpovídajícím způsobem změněna.
- (29) Směrnice 2002/65/ES by proto měla být zrušena.
- (30) Jelikož cíle této směrnice, totiž přispět dosažením vysoké úrovně ochrany spotřebitele k řádnému fungování vnitřního trhu, nemůže být uspokojivě dosaženo na úrovni členských států, a proto jej může být lépe dosaženo na úrovni Unie, může Unie přijmout opatření v souladu se zásadou subsidiarity stanovenou v článku 5 Smlouvy o Evropské unii. V souladu se zásadou proporcionality stanovenou v uvedeném článku nepřekračuje tato směrnice rámec toho, co je nezbytné pro dosažení tohoto cíle.
- (31) Členské státy se v souladu se společným politickým prohlášením členských států a Komise ze dne 28. září 2011 o informativních dokumentech<sup>23</sup> zavázaly, že v odůvodněných případech doplní oznámení o opatřeních přijatých za účelem provedení směrnice ve vnitrostátním právu o jeden či více dokumentů s informacemi o vztahu mezi jednotlivými složkami směrnice a příslušnými částmi vnitrostátních nástrojů přijatých za účelem provedení směrnice ve vnitrostátním právu. V případě této směrnice považuje normotvůrce předložení těchto dokumentů za odůvodněné,

---

<sup>23</sup> Úř. věst. C 369, 17.12.2011, s. 14.

PŘIJALY TUTO SMĚRNICI:

### Článek 1

#### Změny směrnice 2011/83/EU

Směrnice 2011/83/EU se mění takto:

1) Článek 3 se mění takto:

a) vkládá se následující odstavec 1b, který zní:

„1b Články 1 a 2, čl. 3 odst. 2, 5 a 6, článek 4, články 16a až 16e, článek 19, články 21 až 23, čl. 24 odst. 1, 2, 3 a 4 a články 25 a 26 se použijí na smlouvy uzavřené na dálku mezi obchodníkem a spotřebitelem o poskytování finančních služeb.

Pokud smlouvy uvedené v prvním pododstavci obsahují první dohodu o službě, za níž následují postupné operace nebo série samostatných operací stejné povahy, jež na sebe v čase navazují, vztahují se ustanovení uvedená v prvním pododstavci jen na první dohodu.“

b) v odstavci 3 se písmeno d) nahrazuje tímto:

„d) týkající se finančních služeb, na které se nevztahuje čl. 3 odst. 1b.“

2) Vkládá se nová kapitola, která zní:

#### „KAPITOLA IIIa

#### PRAVIDLA TÝKAJÍCÍ SE SMLUV O FINANČNÍCH SLUŽBÁCH UZAVŘENÝCH NA DÁLKU

#### Článek 16a

#### Požadavky na informace v případě smluv o finančních službách pro spotřebitele uzavřených na dálku

1. Před tím, než je spotřebitel vázán smlouvou uzavřenou na dálku či jakoukoli odpovídající smluvní nabídkou, poskytne obchodník spotřebiteli jasným a srozumitelným způsobem tyto informace:
  - (a) totožnost a hlavní činnost obchodníka;
  - (b) zeměpisnou adresu, na níž je obchodník usazen, a jeho telefonní číslo a e-mailovou adresu. Kromě toho v případě, že obchodník poskytuje jiné prostředky online komunikace, které zaručují, že si spotřebitel může uchovat veškerou písemnou korespondenci s obchodníkem, včetně data a času této korespondence, na trvalém nosiči, tyto informace zahrnují také

podrobnosti o těchto jiných prostředcích; všechny tyto prostředky komunikace poskytované obchodníkem umožňují spotřebiteli urychleně obchodníka kontaktovat a efektivně s ním komunikovat; obchodník případně uvede také zeměpisnou adresu a totožnost obchodníka, v jehož zastoupení jedná;

- (c) zeměpisnou adresu místa podnikání obchodníka, pokud se liší od adresy poskytnuté v souladu s písmenem b), a případně zeměpisnou adresu obchodníka, v jehož zastoupení jedná, na kterou může spotřebitel zaslat případné stížnosti;
- (d) je-li obchodník zapsán v obchodním nebo podobném veřejném rejstříku, obchodní rejstřík, v němž je obchodník zapsán, a jeho registrační číslo nebo rovnocenný prostředek identifikace v tomto rejstříku;
- (e) podléhá-li činnost obchodníka povolovacímu režimu, údaje o příslušném orgánu dohledu;
- (f) popis hlavních znaků finanční služby;
- (g) celkovou cenu, kterou má spotřebitel zaplatit obchodníkovi za finanční službu, včetně veškerých souvisejících provizí, poplatků a nákladů a veškerých daní placených prostřednictvím obchodníka nebo, není-li možné uvedení přesné ceny, základ pro výpočet ceny umožňující spotřebiteli cenu ověřit;
- (h) případně informaci, že cena byla přizpůsobena na základě automatizovaného rozhodování;
- (i) případné upozornění na to, že finanční služba je spojena s nástroji zahrnujícími zvláštní rizika spojená s jejich specifickými vlastnostmi nebo operacemi, které mají být provedeny, nebo jejichž cena závisí na kolísání finančních trhů ležících mimo veškerou kontrolu obchodníka, a že výkony v minulosti nejsou ukazateli budoucích výkonů;
- (j) upozornění na možnost, že mohou existovat další daně a/nebo náklady, které nejsou placeny prostřednictvím obchodníka nebo jím fakturovány;
- (k) případná omezení doby, po kterou jsou poskytnuté informace platné;
- (l) způsoby plateb a plnění;
- (m) veškeré zvláštní dodatečné náklady pro spotřebitele související s používáním prostředků dálkové komunikace, jsou-li fakturovány;
- (n) případně stručný popis profilu rizika a výnosu;
- (o) případně informace o cílech v oblasti životního prostředí nebo sociálních cílech, na které se finanční služba zaměřuje;
- (p) existence nebo neexistence práva na odstoupení od smlouvy a existuje-li právo na odstoupení, doba jeho trvání a podmínky pro jeho uplatnění,

včetně informace o částce, jejíž zaplacení může být na spotřebiteli požadováno, jakož i důsledky neuplatnění tohoto práva;

- (q) minimální dobu trvání smlouvy uzavřené na dálku v případě trvalého nebo opakujícího se poskytování finančních služeb;
- (r) informace o veškerých právech, která strany mohou mít na předčasné nebo jednostranné ukončení na základě podmínek smlouvy uzavřené na dálku, včetně případných smluvních pokut, které v takových případech smlouva ukládá;
- (s) praktické pokyny pro uplatnění práva na odstoupení od smlouvy, mimo jiné s uvedením adresy nebo e-mailové adresy, na kterou by mělo být zasláno oznámení o odstoupení od smlouvy, a u finančních smluv uzavřených elektronickými prostředky informace o existenci a umístění tlačítka pro odstoupení od smlouvy podle článku 16d;
- (t) jakoukoli smluvní doložku o rozhodném právu smlouvy uzavřené na dálku a/nebo o příslušném soudu;
- (u) v jakém jazyce nebo jazycích jsou dodány smluvní podmínky a předběžné informace uvedené v tomto článku a dále, v jakém jazyce nebo jazycích se obchodník se souhlasem spotřebitele zavazuje komunikovat po dobu trvání této smlouvy uzavřené na dálku;
- (v) případně možnost přístupu k mechanismu mimosoudního urovnávání stížností a prostředků nápravy, který se na obchodníka vztahuje, a způsob přístupu k tomuto mechanismu.

2. Na začátku jakékoli konverzace se spotřebitelem v případě telefonické komunikace se jednoznačně objasní totožnost poskytovatele a obchodní účel hovoru zahájeného poskytovatelem.

Pokud spotřebitel výslovně souhlasí s pokračováním telefonické komunikace odchylně od odstavce 1, je třeba poskytnout pouze informace uvedené v písmenech a), f), g) a p) uvedeného odstavce.

Obchodník informuje spotřebitele o povaze a dostupnosti ostatních informací uvedených v odstavci 1 a tyto informace poskytne při plnění povinností podle odstavce 3.

3. Obchodník poskytne informace uvedené v odstavci 1 nejméně jeden den předtím, než je spotřebitel vázán smlouvou uzavřenou na dálku.

Pokud jsou informace uvedené v odstavci 1 poskytnuty méně než jeden den před tím, než je spotřebitel vázán smlouvou uzavřenou na dálku, členské státy vyžadují, aby obchodník zaslal spotřebiteli na trvalém nosiči upomínku o možnosti odstoupit od smlouvy uzavřené na dálku a o postupu, který je třeba v souladu s článkem 16b dodržet při odstoupení od smlouvy. Tato upomínka musí být spotřebiteli doručena nejpozději jeden den po uzavření smlouvy uzavřené na dálku.

4. Informace uvedené v odstavci 1 musí být spotřebiteli poskytnuty na trvalém nosiči a musí být uspořádány tak, aby byly snadno čitelné, a to pomocí znaků čitelné velikosti.

S výjimkou informací uvedených v odst. 1 písm. a), f), g) a p) je obchodníkovi povoleno informace rozvrstvit, pokud jsou poskytovány elektronickými prostředky.

Pokud se obchodník rozhodne informace rozvrstvit, musí být možné vytisknout informace uvedené v odstavci 1 jako jeden dokument.

Pokud jsou pro poskytnutí informací uvedených v odstavci 1 použity barvy, nesmí se srozumitelnost informací zhoršit, je-li sdělení klíčových informací vytištěno nebo kopírováno černobíle.

Informace uvedené v odstavci 1 se spotřebitelům se zrakovým postižením na požádání zpřístupní ve vhodném formátu.

5. Důkazní břemeno ohledně plnění požadavků na informace uvedených v tomto článku nese obchodník.
6. Pokud jiný akt Unie upravující konkrétní finanční služby obsahuje pravidla o informacích, které mají být spotřebiteli poskytnuty před uzavřením smlouvy, vztahují se na tyto konkrétní finanční služby pouze požadavky na předmluvní informace stanovené v tomto aktu Unie, nestanoví-li tento akt jinak.

## Článek 16b

### **Právo na odstoupení od smlouvy o finančních službách uzavřené na dálku**

1. Členské státy zajistí, aby měl spotřebitel lhůtu 14 kalendářních dnů na odstoupení od smlouvy bez smluvní pokuty a bez uvedení důvodu.

Lhůta pro odstoupení podle prvního pododstavce začíná běžet jedním z následujících dnů:

- (a) dnem uzavření smlouvy na dálku;
- (b) dnem, kdy spotřebitel obdrží smluvní podmínky a informace v souladu s článkem 16a, pokud tento den nastane později než den uvedený v písmenu a) tohoto pododstavce.

2. Právo na odstoupení se nevztahuje na následující:

- (a) finanční služby pro spotřebitele, jejichž cena závisí na kolísání finančního trhu ležícího mimo kontrolu obchodníka, k němuž může dojít během lhůty pro odstoupení, jako jsou služby související s:
  - peněžními prostředky v cizích měnách,
  - nástroji peněžního trhu, převoditelnými cennými papíry,



- podíly v podnicích kolektivního investování,
  - termínovanými finančními smlouvami (futures), včetně rovnocenných nástrojů pro úhradu v hotovosti,
  - dopřednými úrokovými termínovými smlouvami (FRA),
  - úrokovými a devizovými swapy nebo swapy na bázi akcií nebo akciového indexu (equity swaps),
  - opcemi ke koupi nebo prodeji jakýchkoli nástrojů uvedených v tomto bodě včetně rovnocenných nástrojů pro úhradu v hotovosti. Tato skupina zahrnuje zejména devizové a úrokové opce,
  - kryptoaktivity ve smyslu [čl. 3 odst. 1 bodu 2 návrhu nařízení Evropského parlamentu a Rady o trzích s kryptoaktivity a o změně směrnice (EU) 2019/1937 ze dne 24. září 2020 (COM(2020) 593 final)].
- (b) cestovní pojištění a pojištění zavazadel nebo podobná krátkodobá pojištění o době trvání kratší než jeden měsíc;
- (c) smlouvy, jež obě strany zcela splnily na výslovnou žádost spotřebitele předtím, než spotřebitel uplatnil právo na odstoupení.
3. Spotřebitel uplatnil právo odstoupit od smlouvy ve lhůtě uvedené v odstavci 1, pokud před uplynutím této lhůty odeslal sdělení o uplatnění svého práva odstoupit od smlouvy nebo aktivoval tlačítko pro odstoupení od smlouvy podle odstavce 5.
4. Tímto článkem není dotčeno žádné pravidlo vnitrostátního práva, které stanoví dobu, během které nemůže být plnění smlouvy zahájeno.
5. Členské státy zajistí, aby u smluv uzavřených na dálku elektronickými prostředky obchodník poskytl možnost použít tlačítko pro odstoupení od smlouvy, aby se spotřebiteli usnadnilo uplatnění práva na odstoupení od smlouvy. Toto tlačítko musí být zřetelně označeno slovy „Odstoupit od smlouvy“ nebo odpovídající jednoznačnou formulací.
- Tlačítko pro odstoupení od smlouvy musí být umístěno na viditelném místě a musí být trvale dostupné po celou dobu lhůty pro odstoupení od smlouvy na stejném elektronickém rozhraní, které bylo použito pro uzavření smlouvy na dálku. Kromě toho může obchodník poskytnout tlačítko pro výběr i prostřednictvím jiného kanálu.
- Obchodník zajistí, aby aktivace tlačítka pro odstoupení od smlouvy vedla k okamžitému potvrzení spotřebiteli, že bylo uplatněno právo na odstoupení od smlouvy, které obsahuje datum a čas uplatnění práva na odstoupení od smlouvy. Potvrzení o uplatnění práva na odstoupení od smlouvy poskytne obchodník spotřebiteli na trvalém nosiči.
6. Pokud jiný právní akt Unie upravující konkrétní finanční služby obsahuje pravidla pro uplatnění práva na odstoupení od smlouvy, použijí se na tyto konkrétní finanční služby pouze pravidla pro uplatnění práva na odstoupení od smlouvy uvedená v tomto právním aktu Unie, není-li v tomto aktu stanoveno jinak.

## Článek 16c

### Platba za služby poskytnuté před odstoupením

1. Když spotřebitel vykonává právo na odstoupení podle článku 16b, může být po něm požadováno, aby neprodleně zaplatil jen za službu skutečně poskytnutou obchodníkem podle smlouvy uzavřené na dálku. Splatná částka nesmí:
  - (a) překročit částku, která je úměrná významu již poskytnuté služby v porovnání s celkovým rozsahem služeb stanoveným ve smlouvě uzavřené na dálku;
  - (b) být v žádném případě taková, aby mohla být vykládána jako smluvní pokuta.
2. Obchodník nesmí od spotřebitele požadovat platbu podle odstavce 1 tohoto článku, pokud neprokáže, že spotřebitel byl řádně informován o dlužné částce v souladu s čl. 16a odst. 1 písm. p). V žádném případě však obchodník nesmí tuto částku požadovat, pokud zahájil plnění smlouvy před uplynutím lhůty pro odstoupení stanovené v čl. 16b odst. 1 bez předchozí žádosti spotřebitele.
3. Obchodník neprodleně a nejpozději do 30 kalendářních dnů vrátí spotřebiteli všechny částky, které od něho přijal podle smlouvy uzavřené na dálku, vyjma částky uvedené v odstavci 1. Tato lhůta začíná běžet dnem, kdy obchodník obdrží oznámení o odstoupení.
4. Spotřebitel neprodleně a nejpozději do 30 kalendářních dnů vrátí obchodníkovi všechny částky přijaté od obchodníka. Tato lhůta začíná běžet dnem, kdy spotřebitel od smlouvy odstoupí.

## Článek 16d

### Náležitá vysvětlení

1. Členské státy zajistí, aby obchodníci byli povinni poskytnout spotřebiteli náležitá vysvětlení k navrhovaným smlouvám o finančních službách, které spotřebiteli umožní posoudit, zda jsou navrhovaná smlouva a doplňkové služby přizpůsobeny jeho potřebám a finanční situaci. Vysvětlení obsahuje tyto prvky:
  - (a) požadované předmluvní informace;
  - (b) základní rysy navrhované smlouvy, včetně případných doplňkových služeb a
  - (c) konkrétní důsledky, které může navrhovaná smlouva mít pro spotřebitele, včetně důsledků neschopnosti spotřebitele splácet nebo jeho prodlení při splácení.
2. Odstavec 1 se vztahuje rovněž na vysvětlení poskytovaná spotřebiteli při použití online nástrojů, jako jsou živé chaty, chatovací roboti, robotické poradenství, interaktivní nástroje nebo podobné přístupy.

3. členské státy zajistí, aby v případě, že obchodník používá online nástroje, měl spotřebitel právo požádat o lidský zásah a získat jej.
4. Pokud jiný akt Unie upravující konkrétní finanční služby obsahuje pravidla týkající se informací, které mají být spotřebiteli poskytnuty před uzavřením smlouvy, odstavce 1 až 3 tohoto článku se nepoužijí.

## Článek 16e

### **Další ochrana online rozhraní**

Aniž je dotčena směrnice Evropského parlamentu a Rady 2005/29/ES<sup>24</sup> a směrnice Rady 93/13/EHS<sup>25</sup>, přijmou členské státy opatření, která vyžadují, aby obchodníci při uzavírání smluv o finančních službách na dálku nepoužívali strukturu, návrh, funkci nebo způsob fungování svého online rozhraní způsobem, který by mohl narušit nebo omezit schopnost spotřebitelů učinit svobodné, nezávislé a informované rozhodnutí nebo volbu.“

## Článek 2

### **Provedení**

1. Členské státy přijmou a zveřejní právní a správní předpisy nezbytné pro dosažení souladu s touto směrnicí nejpozději do [24 měsíců od jejího přijetí]. Neprodleně sdělí Komisi jejich znění.

Použijí tyto předpisy od [datum po uplynutí 24 měsíců od přijetí].

Tyto předpisy přijaté členskými státy musí obsahovat odkaz na tuto směrnici nebo musí být takový odkaz učiněn při jejich úředním vyhlášení. Způsob odkazu si stanoví členské státy.

2. Členské státy sdělí Komisi znění hlavních ustanovení vnitrostátních právních předpisů, které přijmou v oblasti působnosti této směrnice.

## Článek 3

### **Zrušení**

Směrnice 2002/65/ES se zrušuje s účinkem od [24 měsíců od přijetí].

---

<sup>24</sup> Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2005/29/ES ze dne 11. května 2005 o nekalých obchodních praktikách vůči spotřebitelům na vnitřním trhu a o změně směrnice Rady 84/450/EHS, směrnice Evropského parlamentu a Rady 97/7/ES, 98/27/ES a 2002/65/ES a nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 2006/2004 („směrnice o nekalých obchodních praktikách“) (Úř. věst. L 149, 11.6.2005, s. 22).

<sup>25</sup> Směrnice Rady 93/13/EHS ze dne 5. dubna 1993 o nepřiměřených podmínkách ve spotřebitelských smlouvách (Úř. věst. L 95, 21.4.1993, s. 29).

Odkazy na zrušenou směrnici se považují za odkazy na směrnici 2011/83/EU ve znění této směrnice v souladu se srovnávací tabulkou uvedenou v příloze této směrnice.

#### *Článek 4*

#### **Vstup v platnost**

Tato směrnice vstupuje v platnost dvacátým dnem po vyhlášení v *Úředním věstníku Evropské unie*.

#### *Článek 5*

#### **Určení**

Tato směrnice je určena členskými státy.

V Bruselu dne

*Za Evropský parlament  
předseda/předsedkyně*

*Za Radu  
předseda/předsedkyně*