

Brusel 2. března 2023
(OR. en)

7037/23

Interinstitucionální spis:
2022/0147(COD)

CONSOM 63
MI 159
COMPET 164
EF 61
ECOFIN 209
DIGIT 33
CODEC 288
CYBER 45

VÝSLEDEK JEDNÁNÍ

Odesílatel:	Generální sekretariát Rady
Příjemce:	Delegace
Č. předchozího dokumentu:	6363/23 + COR1 + ADD1
Č. dok. Komise:	9053/22 + ADD1-4
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 – obecný přístup

Delegace naleznou v příloze znění obecného přístupu, které bylo přijato na zasedání Rady pro konkurenceschopnost dne 2. března 2023.

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)

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 banky¹,

s ohledem na stanovisko Evropského hospodářského a sociálního výboru²,

v souladu s řádným legislativním postupem,

¹

...

²

...

vzhledem k těmto důvodům:

- (1) Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2002/65/ES³ stanoví na úrovni Unie pravidla pro uvádění finančních služeb pro spotřebitele na trh na dálku. Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2011/83/EU⁴ 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 (SFEU) 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.
- (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) Stejně vysokou úroveň 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.

³ 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).

⁴ 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).

- (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“ u **finančních služeb, na které se buď odvětvové právní předpisy Unie nevztahují, nebo jsou z působnosti aktů Unie upravujících konkrétní finanční služby vyňaty.**

- (8) Směrnice 2011/83/EU, podobně jako směrnice 2002/65/ES, stanoví právo na předsmmluvní 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 [...], **které jsou definovány jako služby bankovní, úvěrové, pojistné, osobní důchodové, investiční nebo platební povahy. V této souvislosti by spořicí účet na bydlení a smlouva o spotřebitelském úvěru měly být považovány za finanční služby. Prodej zboží, jako jsou drahé kovy, diamanty, víno nebo whiskey, by sám o sobě být považován za finanční službu neměl.**
- (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.
- (9a) Na smlouvy o finančních službách uzavřené jiným způsobem než na dálku se tato směrnice nevztahuje. Členské státy proto mohou v souladu s právem Unie určit, která pravidla se na tyto smlouvy vztahují, a to i uplatněním požadavků stanovených v této směrnici na smlouvy, které nespádají do její oblasti působnosti.**
- (10) Ačkoli by se na smlouvy o finančních službách uzavřené na dálku neměla vzhledem k jejich zvláštní povaze vztahovat všechna ustanovení směrnice 2011/83/EU, řada ustanovení uvedené směrnice, jako jsou příslušné definice, pravidla pro dodatečné platby, prosazování, [...] sankce, **setrvačný prodej a podávání zpráv**, 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 [...].

- (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 předsmuvní 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 **plně automatizovaných** online rozhraní, jako jsou chatovací **roboti [...], robotické poradenství, interaktivní nástroje** nebo podobné [...] **prostředky**. [...] **Při uzavírání smluv o finančních službách na dálku elektronickými prostředky se mohou použít další pravidla pro zajištění spravedlnosti online stanovená v jiných aktech Unie, jako je nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2022/2065⁵. V zájmu zajištění vysoké úrovně ochrany spotřebitele by Komise měla posoudit, jak struktura, koncepce, funkce nebo způsob fungování online rozhraní používaných obchodníky ovlivňují schopnost spotřebitelů činit svobodné, nezávislé a informované rozhodnutí nebo volbu. V této souvislosti by Komise měla prozkoumat praktiky, jako jsou transakce s vyměřeným časem používané s cílem vzbudit ve spotřebiteli dojem naléhavosti, aby se urychlilo uzavření smlouvy, a používání diskriminační cenové optimalizace na základě individuální cenové citlivosti.**

⁵ **Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2022/2065 ze dne 19. října 2022 o jednotném trhu digitálních služeb a o změně směrnice 2000/31/ES (nařízení o digitálních službách) (Úř. věst. L 277, 27.10.2022, s. 1).**

- (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 upřesněno, že pokud jiný akt Unie upravující konkrétní finanční služby obsahuje pravidla týkající se předšmluvních informací, [...] [...]práva na odstoupení od smlouvy **nebo náležitých vysvětlení, měla by se bez ohledu na úroveň podrobnosti těchto pravidel** na tyto konkrétní spotřebitelské finanční služby vztahovat pouze příslušná ustanovení těchto jiných aktů Unie, pokud tyto akty nestanoví jinak, **včetně výslovné možnosti, aby členské státy uplatňování těchto zvláštních pravidel vyloučily. V této souvislosti platí, že pokud zvláštní akt Unie stanoví pravidla umožňující členským státům tento zvláštní akt Unie neuplatňovat, ale namísto toho odkázat na použití jiného zvláštního aktu Unie, jak je stanoveno například v čl. 3 odst. 3 písm. a) směrnice Evropského parlamentu a Rady 2014/17/EU o smlouvách o spotřebitelském úvěru na nemovitosti určené k bydlení⁶, měla by mít pravidla daného zvláštního aktu Unie přednost a tato směrnice by se neměla použít. Obdobně v případech, kdy zvláštní akt Unie stanoví pravidla týkající se přiměřených alternativních mechanismů s cílem zajistit, aby spotřebitelé dostávali včasné informace v předšmluvní fázi, jak je stanoveno například v čl. 3 odst. 5 směrnice 2014/17/EU, by pravidla stanovená v daném zvláštním aktu Unie měla mít přednost a tato směrnice by se neměla použít.**

⁶ **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).**

(13a) Pokud jde o předsmuvní informace, některé akty Unie upravující konkrétní finanční služby obsahují pravidla upravená pro tyto konkrétní finanční služby, jejichž cílem je zajistit, aby spotřebitelé byli schopni porozumět základním rysům navrhované smlouvy. Například nařízení (EU) 2019/1238 o panevropském osobním penzijním produktu (PEPP)⁷, směrnice 2014/92/EU o porovnatelnosti poplatků souvisejících s platebními účty, změně platebního účtu a přístupu k platebním účtům se základními prvky⁸, směrnice 2014/65/EU o trzích finančních nástrojů⁹ nebo směrnice (EU) 2016/97 o distribuci pojištění¹⁰ stanoví v základním zvláštním aktu Unie předsmuvní informace a zároveň zmocňují Komisi k přijímání aktů v přenesené pravomoci nebo prováděcích aktů. Na tyto konkrétní spotřebitelské finanční služby by se měly vztahovat pouze požadavky na předsmuvní informace stanovené v těchto aktech Unie, není-li v daných aktech stanoveno jinak. Tak by tomu mělo být i v případě, kdy akt Unie upravující konkrétní finanční služby stanoví odlišná nebo minimální pravidla pro předsmuvní informace ve srovnání s pravidly stanovenými touto směrnicí.

⁷ Úř. věst. L 198, 25.7.2019, s. 1.

⁸ Úř. věst. L 257, 28.8.2014, s. 214.

⁹ 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).

¹⁰ 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).

(13b) Pokud jde o právo na odstoupení od smlouvy, poskytuje-li akt Unie upravující konkrétní finanční služby spotřebitelům čas na zvážení důsledků podepsané smlouvy, a bez ohledu na to, jak daný akt Unie toto právo nazývá, měla by se na tyto konkrétní spotřebitelské finanční služby vztahovat pouze příslušná ustanovení uvedeného aktu Unie, není-li v daném aktu stanoveno jinak. Pokud se například použije článek 186 směrnice Evropského parlamentu a Rady 2009/138/ES¹¹, uplatní 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/EU¹², **uplatní se pravidla týkající se možnosti volby mezi právem na odstoupení od smlouvy a lhůtou na rozmyšlenou stanovenou ve směrnici 2014/17/EU, a nikoli** [...] pravidla týkající se práva na odstoupení od smlouvy podle této směrnice.

¹¹ 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.)

¹² 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).

(13c) Pokud jde o pravidla pro náležitá vysvětlení, [...] ¹³-některé akty Unie upravující konkrétní finanční služby, jako je směrnice 2014/17/EU o smlouvách o spotřebitelském úvěru na nemovitosti určené k bydlení¹⁴, směrnice 2014/65/EU o trzích finančních nástrojů¹⁵ a směrnice (EU) 2016/97 o distribuci pojištění¹⁶, již stanoví pravidla pro náležitá vysvětlení, která mají obchodníci v souvislosti s navrhovanou smlouvou spotřebitelům poskytnout. V zájmu zajištění právní jistoty by se pravidla o náležitých vysvětleních stanovená v této směrnici neměla vztahovat na finanční služby spadající do působnosti aktů Unie upravujících konkrétní finanční služby, které obsahují pravidla [...] pro **náležité vysvětlení, jež má být spotřebiteli poskytnuto před uzavřením smlouvy, **bez ohledu na to, jak daný akt Unie toto náležité vysvětlení nazývá.****

¹³ [...]

¹⁴ 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).

¹⁵ **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).**

¹⁶ **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).**

(13d) Pokud akty Unie upravující konkrétní finanční služby stanoví pravidla pro předsmlavní informace, ale nestanoví pravidla pro právo na odstoupení od smlouvy, měla by se použít ustanovení této směrnice týkající se práva na odstoupení od smlouvy. Například směrnice 2009/138/ES o přístupu k pojišťovací a zajišťovací činnosti a jejím výkonu (Solventnost II) stanoví pravidla týkající se požadavků na předsmlavní informace, ve vztahu k neživotnímu pojištění však nestanoví právo, které spotřebiteli poskytuje čas na zvážení důsledků podepsané smlouvy. V takovém případě by se měla použít pravidla pro předsmlavní informace stanovená v aktu Unie upravujícím konkrétní finanční služby a pravidla týkající se práva na odstoupení od smlouvy stanovená v této směrnici. Pokud akt Unie upravující konkrétní finanční služby neobsahuje ustanovení týkající se informací o právu odstoupit od smlouvy, měl by obchodník tyto informace poskytnout v souladu s touto směrnicí, aby zajistil řádnou informovanost spotřebitele.

(13e) Pokud akty Unie upravující konkrétní finanční služby stanoví pravidla pro předsmlavní informace, ale nestanoví pravidla pro právo na odstoupení od smlouvy, měla by se použít lhůta pro odstoupení od smlouvy stanovená v této směrnici, která by měla začít běžet buď ode dne uzavření smlouvy na dálku podle čl. 16b odst. 1a této směrnice, nebo od poskytnutí smluvních podmínek a předsmlavních informací v souladu s akty Unie upravujícími dané konkrétní finanční služby nebo od poskytnutí smluvních podmínek a předsmlavních informací v souladu s akty Unie upravujícími tyto konkrétní finanční služby, jsou-li tyto informace poskytnuty později než v den uzavření smlouvy na dálku. Pokud akt Unie upravující konkrétní finanční služby neobsahuje ustanovení o informacích o právu na odstoupení od smlouvy, měl by pro započetí běhu lhůty pro odstoupení od smlouvy obchodník kromě smluvních podmínek a předsmlavních informací v souladu s aktem Unie upravujícím tyto konkrétní finanční služby rovněž poskytnout informace o právu na odstoupení od smlouvy stanovené v této směrnici.

- (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, jenž 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 známy.
- (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. **Neexistuje-li prvotní dohoda, měla by se ustanovení upravující smlouvy o finančních službách uzavřené na dálku vztahovat na všechny postupné nebo samostatné operace, s výjimkou předmluvních informací, které by se měly vztahovat pouze na první operaci.** Za příklad „prvotní 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. Doplnění nových prvků do prvotní dohody o službě, **jako je možnost používat elektronický platební nástroj ve spojení se stávajícím bankovním účtem,** nepředstavuje „operaci“, ale doplňkovou smlouvu. **Jiné akty Unie upravující konkrétní finanční služby mohou pro prvotní dohody a operace stanovit jiná pravidla.**
- (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 [...] s **dostatečným předstihem** před uzavřením smlouvy na dálku. [...]
- (18) Požadavky na informace by měly být modernizovány [...] **a upraveny tak, aby obstály i v budoucnosti. Obchodník by proto měl spotřebiteli sdělit své telefonní číslo, ale také svou e-mailovou adresu nebo jiný komunikační prostředek, jenž může zahrnovat různé způsoby komunikace, a také informace o tom, kam se obracet se stížnostmi. Požadavky na vyřizování stížností by mohly stanovit členské státy. Spotřebitelé by měli být informováni o zvláštních dodatečných nákladech spojených s používáním prostředků komunikace na dálku, které v případě telefonické komunikace zahrnují náklady vypočtené podle jiné než základní sazby.** Spotřebitelé by rovněž měli být jasně informováni, pokud je jim předkládána cena přizpůsobena na základě automatizovaného zpracování.

(18a) Směrnice 2002/65/ES stanovila možnost, aby si členské státy ponechaly nebo zavedly přísnější předpisy ve věci předběžných informací, jsou-li v souladu s právem Unie. Několik členských států v této souvislosti zachovalo nebo zavedlo přísnější požadavky na informace. Tato možnost poskytovat vyšší úroveň ochrany spotřebitele, pokud jde o pravidla týkající se předsmulvních informací, by měla zůstat zachována. To by se mělo vztahovat jak na rozsah těchto informací, tak i na způsoby jejich předkládání. Uplatňování přísnějších pravidel může rovněž zahrnovat uplatňování požadavků stanovených v aktech Unie týkajících se konkrétních finančních služeb na finanční služby, na něž se tyto odvětvové akty Unie nevztahují.

(19) [...]

(20) [...]

- (20a) Obchodník by měl poskytnout veškeré předsmělnví informace v dostatečném předstihu před tím, než je spotřebitel vázán smlouvou uzavřenou na dálku či jakoukoli odpovídající smluvní nabídkou, aby měl spotřebitel dostatek času učinit informované rozhodnutí. Informace by měly být poskytovány na trvalém nosiči a takovým způsobem, aby byly pro spotřebitele snadno srozumitelné a byly v čitelném formátu. Čitelným formátem se rozumí, že jsou napsány čitelným písmem v čitelné velikosti a v barvách, které nesnižují srozumitelnost informací, včetně případů, kdy je dokument předložen, vytištěn nebo kopírován černobíle. Nelze-li informace poskytnout na trvalém nosiči před uzavřením smlouvy vzhledem k tomu, jaké médium si spotřebitel zvolil, měly by být poskytnuty ihned po uzavření smlouvy.**
- (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 nejvýrazněji 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 **rozvrstveny** [...]. Všechny informace by však měly být poskytnuty na trvalém nosiči před uzavřením smlouvy na dálku.

- (22) Při poskytování předsmulvních informací elektronickými prostředky by tyto informace měly být prezentovány jasným a srozumitelným způsobem. V tomto ohledu by informace mohly být účinně zvýrazněny, zarámovány a zasazeny do souvislosti v rámci displeje. Technika vrstvení, **při níž jsou některé požadavky na předsmulvní informace považovány za klíčové prvky, a jsou proto zvýrazněny v rámci první vrstvy, přičemž další podrobné části předsmulvních informací jsou uvedeny v doprovodných vrstvách,** byla testována a ukázala se u některých finančních služeb jako užitečná [...]. **Při používání techniky vrstvení podle této směrnice by měl obchodník v první vrstvě elektronických prostředků uvést alespoň svou totožnost a hlavní činnost, hlavní charakteristiky finanční služby, celkovou cenu, kterou má spotřebitel zaplatit, upozornění na možnost existence dalších daní nebo nákladů a na existenci či neexistenci práva na odstoupení od smlouvy. Ostatní zbývající požadavky na předsmulvní informace by mohly být uvedeny v jiných vrstvách. Při použití vrstvení by měly být všechny informace pro spotřebitele snadno přístupné a použití doprovodných vrstev by nemělo odvádět pozornost zákazníka od obsahu dokumentu a nemělo by zastírat klíčové informace. Mělo by být možné všechny části předsmulvních informací vytisknout v jednom dokumentu.**
- (22a) Dalším** možným způsobem poskytování předsmulvních informací [...] **elektronickými prostředky 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 předsmulvní informace a uložit je jako samostatný dokument.

- (23) Spotřebitelé by měli mít právo na odstoupení od smlouvy bez sankcí a bez povinnosti předložit zdůvodnění. **Právo na odstoupení od smlouvy by se nemělo vztahovat na finanční služby, jejichž cena závisí na výkyvech na finančním trhu, které obchodník nemůže ovlivnit. Některé další produkty, jako jsou některé penzijní produkty nebo pojistné produkty s investiční složkou, by mohly být vázány na nástroje finančního trhu a jako takové záviset na výkyvech na finančním trhu. Pokud má spotřebitel právo od těchto smluv odstoupit, měla by být možná ztráta hodnoty nástrojů finančního trhu zohledněna v částce splatné spotřebiteli.** 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.
- (23a) Lhůta pro odstoupení od smlouvy by měla uplynout 14 kalendářních dnů po poskytnutí předmluvních informací i smluvních podmínek. V zájmu zvýšení právní jistoty by v případě, že spotřebitel tyto předmluvní informace a smluvní podmínky neobdržel, měla lhůta pro odstoupení od smlouvy uplynout nejpozději 12 měsíců a 14 kalendářních dnů po uzavření smlouvy na dálku. Lhůta pro odstoupení od smlouvy by neměla uplynout, pokud spotřebitel nebyl o svém právu na odstoupení od smlouvy informován na trvalém nosiči.**
- (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) [...] Vedle dalších stávajících prostředků pro odstoupení od smlouvy, jako je formulář uvedený v příloze 1 části B této směrnice, by měl mít obchodník, pokud nabízí možnost uzavírat smlouvy na dálku prostřednictvím online rozhraní, například prostřednictvím webové stránky nebo aplikace, navíc povinnost umožnit spotřebiteli odstoupit od takové smlouvy prostřednictvím tlačítka nebo podobné funkce na tomtéž rozhraní. To by mělo zajistit, aby mohli spotřebitelé od smlouvy odstoupit stejně snadno, jako ji mohou uzavřít. Za tímto účelem obchodník na online rozhraní, na němž je smlouva uzavřena, poskytne tlačítko nebo podobnou funkci označující možnost odstoupení od smlouvy. Spotřebitel by měl mít možnost učinit prohlášení o odstoupení od smlouvy a uvést nebo potvrdit určité informace potřebné k identifikaci smlouvy. Kupříkladu spotřebitel, který se již identifikoval, například přihlášením, by mohl mít možnost potvrdit, od které služby si přeje odstoupit, aniž by musel uvádět své jméno a identifikaci smlouvy. Aby se zabránilo tomu, že spotřebitel odstoupí od smlouvy omylem, mělo by být prohlášení o odstoupení od smlouvy podáno za pomoci potvrzovacího tlačítka. Pokud si spotřebitel v rámci téže smlouvy uzavřené na dálku objednal vícero zboží nebo služeb, může mu obchodník poskytnout možnost odstoupit od části smlouvy.

Aby bylo [...] zajištěno účinné používání tlačítka pro odstoupení od smlouvy, měl by obchodník zajistit, **že tlačítko bude k dispozici po dobu lhůty pro odstoupení od smlouvy**, bude viditelné a **snadno přístupné**, a pokud spotřebitel tlačítko použije, měl by obchodník jeho použití náležitě zdokumentovat. **Tlačítko pro odstoupení od smlouvy nebo podobná funkce by měly zvýšit informovanost spotřebitelů o právu na odstoupení od smlouvy a zjednodušit případné využití tohoto práva. To je důležité u prodeje na dálku obecně. V těchto případech, ať už se jedná o finanční nebo nefinanční produkty či služby, nemá spotřebitel možnost osobně obdržet vysvětlení, případně otestovat a zkontrolovat zboží nebo službu v rozsahu nezbytném pro zjištění povahy, vlastností a fungování zboží nebo služby nebo se jinak osobně dozvědět o možné složité nebo rozsáhlé povaze produktu nebo služby. Tato povinnost by tudíž měla být stanovena nejen pro smlouvy o finančních službách uzavřené na dálku, ale také pro smlouvy uzavřené na dálku týkající se jiného zboží a služeb, u nichž právo Unie stanoví právo na odstoupení od smlouvy, aby se rozšířily možnosti spotřebitelů ukončit smlouvu prostřednictvím odstoupení od smlouvy.**

- (26) **Kromě předsmělných informací, které jim obchodník poskytl, mohou spotřebitelé stále potřebovat pomoc při rozhodování, která finanční služba je pro jejich potřeby a finanční situaci nejvhodnější. Cílem poskytnutí náležitých vysvětlení je zajistit, aby spotřebitel před podpisem smlouvy porozuměl finanční službě nabízené obchodníkem. Pouhá reprodukce předsmělných informací by mohla být nedostatečná, a proto by se jí mělo zabránit.** 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 [...] základních rysů [...] navrhované **smlouvy, včetně možných doplňkových služeb, a konkrétních účinků, které může navrhovaná smlouva na spotřebitele mít. Pokud jde o základní rysy navrhované smlouvy, obchodník by měl vysvětlit hlavní prvky nabídky, jako je celková cena, kterou má spotřebitel obchodníkovi zaplatit, a popis hlavních rysů finanční služby a jejího dopadu na spotřebitele, včetně případného uvedení toho, zda doplňkové služby lze či nelze ukončit samostatně, a důsledků takového ukončení. S ohledem na konkrétní účinky navrhované smlouvy by měl obchodník rovněž vysvětlit hlavní důsledky nedodržení smluvních povinností.**
- (26a) **Smlouvy podle této směrnice mohou mít různou finanční povahu, a mohou se tedy značně lišit. Členské státy by proto mohly způsob, jakým jsou tato vysvětlení poskytována, přizpůsobit okolnostem, za jakých je finanční služba nabízena, a tomu, zda spotřebitel potřebuje pomoc, s přihlédnutím ke znalostem a zkušenostem spotřebitele v oblasti finanční služby a k její povaze.**

(26b) 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, **jako jsou například chatovací roboti, robotické poradenství, interaktivní nástroje nebo podobné prostředky**. Aby bylo zajištěno, že spotřebitel porozumí dopadům, které může mít smlouva na jeho ekonomickou situaci, měl by mít vždy možnost využít **během provozní doby obchodníka bezplatného** zásahu člověka jménem obchodníka.

(27) [...]

(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 dokumentech¹⁷ 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,

PŘIJALY TUTO SMĚRNICI:

¹⁷ Úř. věst. C 369, 17.12.2011, s. 14.

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. Na smlouvy uzavřené na dálku mezi obchodníkem a spotřebitelem o poskytování finančních služeb se použijí **pouze** články 1 a 2, čl. 3 odst. 2, 5 a 6, článek 4, **čl. 6 odst. 7, článek 6a, čl. 8 odst. 6, článek 11a,** články 16a až [...] **16d,** článek 19, články 21 až 23, čl. 24 odst. 1, [...] články 25 **až** [...] **27 a článek 29.**

S výjimkou článku 21 [...] **pokud** smlouvy uvedené v prvním pododstavci obsahují prvotní 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.“

Neexistuje-li žádná prvotní dohoda o službě, ale mezi týmiž smluvními stranami jsou prováděny postupné operace nebo samostatné operace stejné povahy, jež na sebe v čase navazují, použijí se články 16a a 16d pouze na první operaci. Pokud však po dobu delší než jeden rok nebyla provedena žádná operace stejné povahy, další operace se považuje za první v nové sérii operací, a v důsledku toho se použijí články 16a a 16d.“;

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

„d) týkající se finančních služeb **jiné než smlouvy uzavřené na dálku** [...], na něž se vztahuje čl. 3 odst. 1b.“

1a) V čl. 6 odst. 1 se písmeno h) nahrazuje tímto:

„h) pokud lze využít práva odstoupit od smlouvy, pak podmínky, lhůtu a postupy pro uplatnění tohoto práva v souladu s čl. 11 odst. 1, jakož i vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy uvedený v příloze I části B a případně informace o existenci a umístění tlačítka pro odstoupení od smlouvy nebo podobné funkce podle článku 11a;“.

1b) Vkládá se nový článek 11a, který zní:

„Článek 11a

Výkon práva na odstoupení od smlouvy uzavřené na dálku prostřednictvím online rozhraní

- 1. V případě smluv uzavřených na dálku prostřednictvím online rozhraní obchodník zajistí, aby spotřebitel mohl odstoupit od smlouvy na tomtéž online rozhraní pomocí tlačítka nebo podobné funkce.**

Tlačítko nebo podobná funkce jsou čitelně označeny a obsahují slova „chci odstoupit od smlouvy“ nebo odpovídající jednoznačnou formulaci. Tlačítko pro odstoupení od smlouvy nebo podobná funkce jsou v online rozhraní umístěny zřetelným způsobem a jsou pro spotřebitele snadno přístupné.

- 2. Použití tlačítka nebo podobné funkce umožní spotřebiteli učinit prohlášení o odstoupení od smlouvy poskytnutím nebo potvrzením těchto informací:**

- a) **jméno spotřebitele;**
- b) **identifikace smlouvy;**
- c) **podrobné údaje o elektronických prostředcích, kterými má být spotřebiteli zasláno potvrzení o odstoupení od smlouvy.**

3. Prohlášení o odstoupení od smlouvy se odesílá pomocí potvrzovacího tlačítka nebo podobné funkce.

Potvrzovací tlačítko nebo podobná funkce jsou čitelně označeny a obsahují slova „odstupuji od smlouvy“ nebo odpovídající jednoznačnou formulaci.

4. Jakmile spotřebitel potvrzovací tlačítko nebo podobnou funkci použije, automaticky obdrží potvrzení, že prohlášení o odstoupení od smlouvy bylo odesláno, včetně data a času odeslání.

5. Obchodník spotřebiteli bez zbytečného odkladu potvrdí na trvalém nosiči obsah prohlášení o odstoupení od smlouvy, včetně data a času jeho přijetí.“

- 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 [...] 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, který je vhodný pro použité prostředky komunikace na dálku, tyto informace:
- a) totožnost a hlavní činnost obchodníka a případně totožnost a hlavní činnost obchodníka, v jehož zastoupení jedná;

- b) zeměpisnou adresu, na níž je obchodník usazen, **telefonní číslo obchodníka, jeho e-mailovou adresu nebo podrobnosti o jiných prostředcích komunikace, které obchodník [...] poskytuje, a případně tytéž informace o obchodníkovi, v jehož zastoupení jedná**; všechny tyto prostředky komunikace poskytované obchodníkem umožňují spotřebiteli urychleně obchodníka kontaktovat a efektivně s ním komunikovat a **zaručují, že si spotřebitel může veškerou písemnou korespondenci s obchodníkem uchovat na trvalém nosiči**; [...]
- c) [...] informace o tom, kam může spotřebitel zaslat případné stížnosti **obchodníkovi a případně obchodníkovi, v jehož zastoupení jedná**;
- d) je-li obchodník zapsán v obchodním nebo podobném veřejném rejstříku, [...] rejstřík, v němž je obchodník zapsán, a jeho registrační číslo nebo rovnocenný prostředek identifikace v tomto rejstříku;
- e) podléhá-li činnost obchodníka povolovacímu režimu, [...] **název, adresu, internetovou stránku a případné další kontaktní 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) [...] **případně** 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 [...] nebo náklady, které nejsou placeny prostřednictvím obchodníka nebo jím fakturovány;
- k) případná omezení doby, po kterou jsou informace poskytnuté v **souladu s tímto odstavcem** platné;
- l) způsoby plateb a plnění;
- m) veškeré zvláštní dodatečné náklady pro spotřebitele, **vedle základní sazby**, související s použitím prostředků komunikace na dálku k **uzavření smlouvy**, [...] **jsou-li** fakturovány;
- n) [...]
- o) [...]

- 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 v **souladu s čl. 16c odst. 1, a postupů pro uplatnění práva na odstoupení od smlouvy, mimo jiné adresy nebo podrobných údajů o komunikačních prostředcích, které jsou relevantní pro zaslání prohlášení o odstoupení od smlouvy, a v případě finančních smluv uzavřených prostřednictvím online rozhraní informace o existenci a umístění tlačítka pro odstoupení od smlouvy nebo podobné funkce podle článku 11a** [...];
- q) **případně** 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) [...]
- t) jakoukoli smluvní doložku o rozhodném právu smlouvy uzavřené na dálku [...];
- u) v jakém jazyce nebo jazycích jsou poskytnuty 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 [...] 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;

x) existence záručních fondů nebo jiných odškodňovacích mechanismů, na něž se nevztahuje směrnice Evropského parlamentu a Rady 2014/49/EU ze dne 16. dubna 2014 o systémech pojištění vkladů ani směrnice Evropského parlamentu a směrnice Rady 97/9/ES ze dne 3. března 1997 o systémech pro odškodnění investorů.

2. Na začátku jakékoli konverzace se spotřebitelem v případě telefonické komunikace se jednoznačně objasní totožnost obchodníka a obchodní účel hovoru zahájeného obchodníkem. **Obchodník spotřebitele rovněž informuje o tom, že hovor je nebo může být nahráván.**

[...]

Odchylně od odstavce 1 může obchodník, pokud s tím spotřebitel výslovně souhlasí, poskytnout pouze informace uvedené v písmenech a), f), g), i) a p) uvedeného odstavce. V takovém případě [...] obchodník informuje spotřebitele o povaze a dostupnosti ostatních informací uvedených v odstavci 1 [...].

3. Obchodník poskytne informace uvedené v odstavci 1 [...] **dostatečně včas** předtím, než je spotřebitel smlouvou uzavřenou na dálku **či jakoukoli odpovídající smluvní nabídkou** vázán.

[...]

4. Informace uvedené v odstavci 1 se spotřebiteli [...] **poskytnou** na trvalém nosiči a [...] **jsou** snadno čitelné.

Informace uvedené v odstavci 1 se spotřebitelům se zdravotním postižením včetně zrakově postižených spotřebitelů na požádání poskytnou ve vhodném formátu.

- 4a.** S výjimkou informací uvedených v odst. 1 písm. a), f), g), **i)** a p) je obchodníkovi povoleno informace rozvrstvit, pokud jsou poskytovány elektronickými prostředky.

V případě [...] **rozvrstvení** informací je možné informace uvedené v odstavci 1 **zobrazit, uložit a** vytisknout jako jeden dokument. **Obchodník zajistí, aby veškeré předsmluvní informace uvedené v odstavci 1 byly spotřebiteli před uzavřením smlouvy na dálku předloženy jako celek.**

[...]

[...]

4b. Odchylně od odstavců 3 a 4a, pokud byla smlouva na žádost spotřebitele uzavřena s využitím prostředků komunikace na dálku, které neumožňují poskytnout informace uvedené v odstavci 1 v souladu s odstavcem 4 v dostatečném předstihu před tím, než je spotřebitel smlouvou uzavřenou na dálku či jakoukoli odpovídající smluvní nabídkou vázán, poskytne obchodník tyto informace v souladu s odstavcem 4 okamžitě po uzavření smlouvy.

5. Důkazní břemeno ohledně plnění požadavků na informace uvedených v tomto článku nese obchodník.

5a. Členské státy mohou přijmout nebo zachovat přísnější ustanovení o požadavcích na informace nad rámec těch, které jsou uvedeny v tomto článku.

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 [...] **pravidla** stanovená v daném aktu Unie, **bez ohledu na úroveň podrobnosti těchto pravidel**, nestanoví-li daný akt jinak.

Pokud jiný akt Unie upravující konkrétní finanční služby neobsahuje pravidla týkající se informací o právu na odstoupení od smlouvy, informuje obchodník spotřebitele o existenci či neexistenci tohoto práva v souladu s čl. 16a odst. 1 písm. p).

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. **Tato lhůta se však prodlužuje na 30 kalendářních dnů u smluv uzavřených na dálku souvisejících s operacemi týkajícími se osobních penzí.**

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.

Pokud spotřebitel smluvní podmínky a informace v souladu s článkem 16a neobdržel, lhůta pro odstoupení od smlouvy uplyne 12 měsíců a 14 kalendářních dnů po uzavření smlouvy. To neplatí, pokud spotřebitel nebyl o svém právu na odstoupení od smlouvy informován v souladu s čl. 16a odst. 1 písm. p).

2. Právo na odstoupení se nevztahuje na následující:

- a) finanční služby [...], 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 [...];
- 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 pro odstoupení uvedené v odstavci 1, pokud před uplynutím této lhůty odeslal sdělení o uplatnění svého práva odstoupit od smlouvy nebo [...] **použil** tlačítko pro odstoupení od smlouvy **nebo podobnou funkci** podle [...] **článku 11a**.
4. Tímto článkem není dotčeno žádné pravidlo vnitrostátního práva, které stanoví dobu, během které nemůže být plnění smlouvy zahájeno.
5. [...]
[...]
[...]

- 5a. Pokud obchodník nebo třetí strana na základě dohody mezi touto třetí stranou a obchodníkem poskytují doplňkovou službu související se smlouvou o finanční službě uzavřenou na dálku, ukončí se tato doplňková smlouva bez jakékoli sankce pro spotřebitele, pokud spotřebitel uplatní své právo na odstoupení od smlouvy v souladu s tímto článkem.
6. Pokud jiný akt Unie upravující konkrétní finanční služby obsahuje pravidla [...] týkající se práva na odstoupení od smlouvy, použijí se na tyto konkrétní finanční služby pouze pravidla pro uplatnění práva na odstoupení od smlouvy uvedená v daném aktu Unie, není-li v daném aktu stanoveno jinak. **Pokud mají členské státy možnost zvolit si mezi právem na odstoupení od smlouvy a alternativním řešením, jako je lhůta na rozmyšlenou, použijí se na tyto konkrétní finanční služby pouze odpovídající pravidla uvedeného aktu Unie, není-li v uvedeném aktu stanoveno jinak.**
- 6a. Odchylně od tohoto článku se členské státy mohou rozhodnout, že pokud jde o právo na odstoupení od smlouvy nebo o lhůtu na rozmyšlenou, použijí namísto toho následující ustanovení na následující finanční služby:**
- a) **čl. 14 odst. 6 směrnice Evropského parlamentu a Rady 2014/17/EU¹⁸ na smlouvy o úvěru vyňaté z oblasti působnosti podle čl. 3 odst. 2 uvedené směrnice a**
- b) **články 14 a 15 směrnice Evropského parlamentu a Rady 2008/48/ES¹⁹ na smlouvy o úvěru vyňaté z oblasti působnosti podle čl. 2 odst. 2 uvedené směrnice.**

¹⁸ **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).**

¹⁹ **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).**

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.

1a. Členské státy mohou stanovit, že při odstoupení od pojistné smlouvy nelze od spotřebitele požadovat zaplacení jakékoli částky.

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
Náležité 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 předsmělní informace;
 - b) základní rysy navrhované smlouvy, včetně případných doplňkových služeb a
 - c) konkrétní důsledky, které může navrhovaná smlouva pro spotřebitele mít [...].
 2. [...]
- 2a. Členské státy upřesní způsob a rozsah poskytování vysvětlení podle odstavce 1 a mohou je upravit podle konkrétních okolností souvisejících se situací, ve které je finanční smlouva nabízena, komu je nabízena a jaký druh finanční služby je nabízen.**

3. Členské státy zajistí, aby v případě, že obchodník používá online nástroje, měl spotřebitel právo požádat v **každé fázi procesu sjednání smlouvy a smluvního vztahu** o lidský zásah a získat jej.
4. Pokud jiný akt Unie upravující konkrétní finanční služby obsahuje pravidla týkající se **náležitých vysvětlení** [...], která mají být spotřebiteli poskytnuta, **použijí se na tyto konkrétní finanční služby pouze pravidla pro náležitá vysvětlení uvedená v daném aktu Unie, není-li v daném aktu stanoveno jinak** [...].“

Článek 16e

[...]

[...] ^{20,21}

3) V článku 29 se odstavec 1 nahrazuje tímto:

„1. Pokud členský stát využije jakoukoliv z možností regulace podle čl. 3 odst. 4, čl. 6 odst. 7, čl. 6 odst. 8, čl. 7 odst. 4, čl. 8 odst. 6, čl. 9 odst. 1a, čl. 9 odst. 3, čl. 16 odst. 2 nebo 3, [...] čl. 16a odst. 5a a čl. 16b odst. 6a, uvědomí o tom Komisi do [datum provedení] a poté ji rovněž uvědomí o všech následných změnách.“

²⁰ [...]

²¹ [...]

4) V článku 30 se vkládá nový pododstavec, který zní:

„Do [5 let od vstupu v platnost] předloží Komise Evropskému parlamentu a Radě zprávu o uplatňování této směrnice, pokud jde o smlouvy o finančních službách uzavřené na dálku. Tato zpráva obsahuje zejména posouzení poskytování finančních služeb prostřednictvím online rozhraní, včetně vlivu struktury, koncepce, funkce nebo způsobu fungování online rozhraní na schopnost spotřebitele činit rozhodnutí. Ke zprávě případně přiloží legislativní návrh s cílem přizpůsobit tuto směrnici vývoji v oblasti práv spotřebitelů.“

Článek 2

Provedení ve vnitrostátním právu

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+6 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+6 měsíců od přijetí].

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 členským státům.

V Bruselu dne

Za Evropský parlament
předseda/předsedkyně

Za Radu
předseda/předsedkyně

Srovnávací tabulka

Směrnice 2002/65/ES	Směrnice 2011/83/EU ve znění této směrnice
Čl. 1 odst. 1	–
Čl. 1 odst. 2 první pododstavec	Čl. 3 odst. 1b druhý pododstavec
Čl. 1 odst. 2 druhý pododstavec	–
Čl. 2 písm. a)	Čl. 2 bod 7
Čl. 2 písm. b)	Čl. 2 bod 12
Čl. 2 písm. c)	Čl. 2 bod 2
Čl. 2 písm. d)	Čl. 2 bod 1
Čl. 2 písm. e)	Čl. 2 bod 7
Čl. 2 písm. f)	Čl. 2 bod 10
Čl. 2 písm. g)	–
Čl. 3 odst. 1	Čl. 16a odst. 1
Čl. 3 odst. 1 bod 1 písm. a), b) a c)	Čl. 16a odst. 1 písm. a) a b)
Čl. 3 odst. 1 bod 1 písm. d)	Čl. 16a odst. 1 písm. d)
Čl. 3 odst. 1 bod 1 písm. e)	Čl. 16a odst. 1 písm. e)
Čl. 3 odst. 1 bod 2 písm. a)	Čl. 16a odst. 1 písm. f)
Čl. 3 odst. 1 bod 2 písm. b)	Čl. 16a odst. 1 písm. g)
Čl. 3 odst. 1 bod 2 písm. c)	Čl. 16a odst. 1 písm. i)
Čl. 3 odst. 1 bod 2 písm. d)	Čl. 16a odst. 1 písm. j)
Čl. 3 odst. 1 bod 2 písm. e)	Čl. 16a odst. 1 písm. k)
Čl. 3 odst. 1 bod 2 písm. f)	Čl. 16a odst. 1 písm. l)
Čl. 3 odst. 1 bod 2 písm. g)	Čl. 16a odst. 1 písm. m)
Čl. 3 odst. 1 bod 3 písm. a)	Čl. 16a odst. 1 písm. p)
Čl. 3 odst. 1 bod 3 písm. b)	Čl. 16a odst. 1 písm. q)
Čl. 3 odst. 1 bod 3 písm. c)	Čl. 16a odst. 1 písm. r)
Čl. 3 odst. 1 bod 3 písm. d)	Čl. 16a odst. 1 písm. s)

Směrnice 2002/65/ES	Směrnice 2011/83/EU ve znění této směrnice
Čl. 3 odst. 1 bod 3 písm. e)	–
Čl. 3 odst. 1 bod 3 písm. f)	Čl. 16a odst. 1 písm. t)
Čl. 3 odst. 1 bod 3 písm. g)	Čl. 16a odst. 1 písm. u)
Čl. 3 odst. 1 bod 4 písm. a)	Čl. 16a odst. 1 písm. v)
Čl. 3 odst. 1 bod 4 písm. b)	–
Čl. 3 odst. 2	–
Čl. 3 odst. 3 písm. a)	Čl. 16a odst. 2 první pododstavec
Čl. 3 odst. 3 písm. b) první, druhá, třetí a pátá odrážka	Čl. 16a odst. 2 druhý pododstavec
Čl. 3 odst. 3 písm. b) čtvrtá odrážka	–
Čl. 3 odst. 3 druhý pododstavec	Čl. 16a odst. 2 třetí pododstavec
Čl. 3 odst. 4	–
Čl. 4 odst. 1 a 5	Čl. 16a odst. 6
Čl. 4 odst. 2, 3, 4	–
Čl. 5 odst. 1	Čl. 16a odst. 3 první pododstavec a odst. 4 první pododstavec
Čl. 5 odst. 2	–
Čl. 5 odst. 3	–
Čl. 6 odst. 1 první pododstavec první věta	Čl. 16b odst. 1 první pododstavec
Čl. 6 odst. 1 první pododstavec druhá věta	–
Čl. 6 odst. 1 druhý pododstavec první odrážka	Čl. 16b odst. 1 druhý pododstavec písm. a)
Čl. 6 odst. 1 druhý pododstavec druhá odrážka	Čl. 16b odst. 1 druhý pododstavec písm. b)
Čl. 6 odst. 1 třetí pododstavec	–
Čl. 6 odst. 2 písm. a)	Čl. 16b odst. 2 písm. a)
Čl. 6 odst. 2 písm. b)	Čl. 16b odst. 2 písm. b)
Čl. 6 odst. 2 písm. c)	Čl. 16b odst. 2 písm. c)
Čl. 6 odst. 3, 4, 5, 6, 7 a 8	–

Směrnice 2002/65/ES	Směrnice 2011/83/EU ve znění této směrnice
Čl. 7 odst. 1 úvodní text	Čl. 16c odst. 1 úvodní text
Čl. 7 odst. 1 první odrážka	Čl. 16c odst. 1 písm. a)
Čl. 7 odst. 1 druhá odrážka	Čl. 16c odst. 1 písm. b)
Čl. 18 odst. 2, 3 a 4	–
Čl. 7 odst. 3	Čl. 16c odst. 2
Čl. 7 odst. 4	Čl. 16c odst. 3
Čl. 7 odst. 5	Čl. 16c odst. 4
Článek 9	–
Článek 10	–
Čl. 11 první a třetí pododstavec	Článek 24 odst. 1
Čl. 11 druhý pododstavec	–
Čl. 12 odst. 1	Čl. 25 první pododstavec
Čl. 12 odst. 2	–
Čl. 13 odst. 1	Čl. 23 odst. 1
Čl. 13 odst. 2	Čl. 23 odst. 2
Čl. 13 odst. 3	–
Článek 14	–
Článek 15	–
Článek 16	–
Článek 17	–
Článek 18	–
Článek 19	–
Článek 20	–
Článek 21	–
Článek 22	–
Článek 23	–